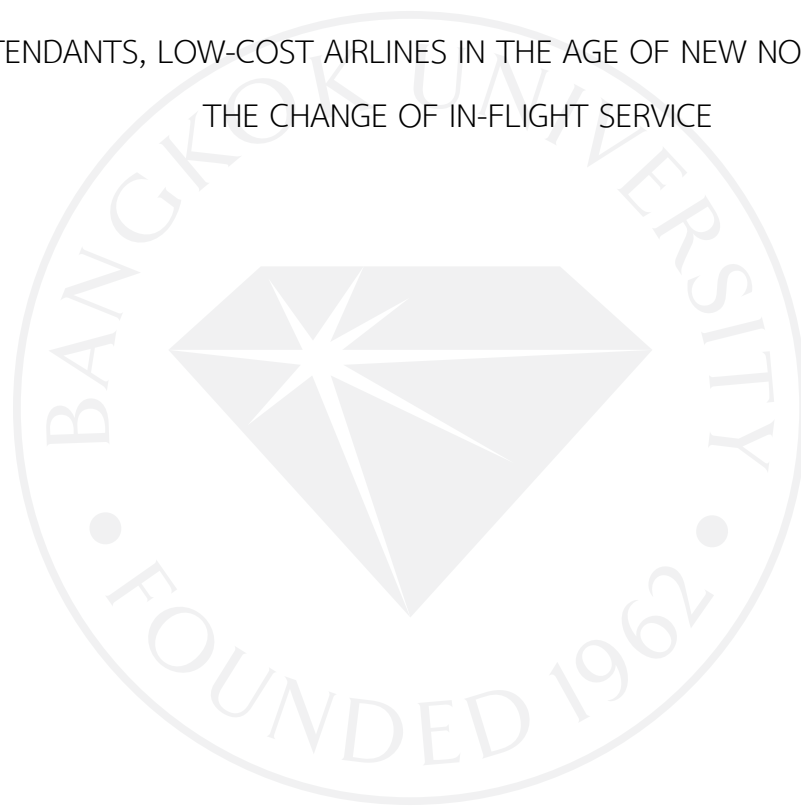


ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำ
ในยุคคนวิถีกับการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการบนอากาศยาน

FACTORS INFLUENCING PSYCHOLOGICAL WELL-BEING OF FLIGHT
ATTENDANTS, LOW-COST AIRLINES IN THE AGE OF NEW NORMAL WITH
THE CHANGE OF IN-FLIGHT SERVICE



ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในยุคโควิดกับการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการบนอากาศยาน

FACTORS INFLUENCING PSYCHOLOGICAL WELL-BEING OF FLIGHT ATTENDANTS,
LOW-COST AIRLINES IN THE AGE OF NEW NORMAL WITH THE CHANGE OF
IN-FLIGHT SERVICE



สโรชา อ่วมอ่อม

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ปีการศึกษา 2564
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
อนุมัติให้วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว

เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำ
ในยุคควมวิถึกับการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการบนอากาศยาน

ผู้วิจัย สโรชา อ่วมอ่อม

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

ประธานกรรมการสอบ
(ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก)

ผู้ช่วยศาสตราจารย์. ดร. ปริญา นาคปฐม

กรรมการสอบ
(อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก)

ดร. รัชดา รื่นรวย

กรรมการสอบ
(อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม)

ดร. ณัฐนุช อีสริยกุลการ

กรรมการสอบ
(อาจารย์ประจำหลักสูตร)

ดร. ชูติน แก้วนพรัตน์

สรโรชา อ่วม่อม. ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว), มิถุนายน 2565, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในยุคคนวิถีกับการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการบนอากาศยาน (118 หน้า)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์: ดร. รัชดา รื่นรวย

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อระดับสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในสถานการณ์โควิด-19 และ 2) พยากรณ์ระดับสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในสถานการณ์โควิด-19 จากปัจจัยที่เกี่ยวข้อง การศึกษานี้ใช้แบบสอบถามออนไลน์เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำ จำนวน 371 คน ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบลูกโซ่ และการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก และใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณในการวิเคราะห์ข้อมูลและอภิปรายผล

ผลการวิจัยพบว่า เพศ การรับรู้สภาพแวดล้อมการทำงานด้านกายภาพ และการบริหารจัดการองค์กรเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลส่งผลต่อสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยพบว่า เพศหญิงมีระดับสุขภาวะจิตดีกว่าเพศชายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) ในขณะที่ปัจจัยด้านการรับรู้สภาพแวดล้อมการทำงานด้านกายภาพมีความสัมพันธ์เชิงลบ และปัจจัยด้านการบริหารจัดการองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อระดับสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ($p < .01$)

คำสำคัญ: สุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน, สายการบินต้นทุนต่ำ, สถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา, การเดินทางทางอากาศยาน

Uamum, S. Master of Arts (Hospitality and Tourism Industry Management), June 2022, Graduate School, Bangkok University.

Factors Influencing Psychological Well-Being of Flight Attendants, Low-cost airlines in the Age of New Normal with the Change of In-Flight Service (118 pp.)

Thesis Advisor: Ratchada Ruenruoy, Ph.D.

ABSTRACT

The purposes of the current study are 1) to study factors influencing the psychological well-being of flight attendants, working with low-cost airlines during the Covid-19 and 2) to predict the psychological well-being of flight attendants, working with low-cost airlines during the Covid-19, from the influenced factors. The current study used an online questionnaire as an instrument for collecting data from 371 flight attendants of low-cost airlines. The sample was selected by using the snowball and convenience sampling. The statistics used for analyzing data was multiple linear regression.

The findings showed that gender, environmental perceptions, and organizational management were found to have an effect on psychological well-being of flight attendants. They showed that female had statistically significant higher level of psychological well-being than male ($p < .05$). The environmental perceptions factor was found to have a negative significant relation, while the organizational management factor was found to have a positive significant relationship with psychological well-being of flight attendants ($p < .01$).

Keywords: Psychological Well-Being, Low-Cost Airlines, Covid-19, Air Transportation Services

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาวิจัยและจัดทำวิทยานิพนธ์ในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงด้วยความตั้งใจที่จะชี้ให้เห็นความสำคัญของระดับสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และสามารถนำไปปรับใช้กับพนักงานในอุตสาหกรรมอื่น ๆ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการพัฒนาและยกระดับสุขภาวะจิตของพนักงานจากการสนับสนุนของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ คณะมนุษยศาสตร์และการจัดการการท่องเที่ยว ภาควิชาการจัดการอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว

ขอกราบขอบพระคุณ ดร. รัชดา รื่นรวัย อาจารย์ที่ปรึกษา และ ดร. ณัฐนุช อิศริยกุลการ อาจารย์ที่ปรึกษาร่วมที่ได้ให้คำปรึกษา คำแนะนำ และให้ความช่วยเหลือทุกอย่างตลอดระยะเวลาในการดำเนินงานวิจัยครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ศิริวรรณ รุจิพงษ์ คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ดร. ชูติน แก้วนพรัตน์ ประธานกรรมการสอบและ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ปริญญา นาคปฐมกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ ที่กรุณาสละเวลามาเป็นกรรมการพิจารณา และอนุมัติการสอบวิทยานิพนธ์ในครั้งนี้ พร้อมทั้งให้ข้อคิด คำแนะนำสำหรับการพัฒนาและปรับปรุงงานวิจัยในครั้งนี้ให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ขอขอบคุณครอบครัวที่คอยให้การสนับสนุนและเป็นกำลังใจในทุก ๆ ด้านจนทำให้ผู้ทำวิจัยสามารถทำงานวิจัยชิ้นนี้สำเร็จลุล่วงตามที่ตั้งใจไว้

ขอขอบคุณเพื่อน ๆ HTIM รุ่นที่ 10 สำหรับกำลังใจ คำแนะนำ และความช่วยเหลือตลอดเวลาที่ผ่านมาจนทำให้การทำวิจัยชิ้นนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ขอขอบพระคุณบัณฑิตวิทยาลัย และเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ ที่คอยให้ข้อมูล และคำแนะนำระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับกระบวนการวิจัยครั้งนี้จนสำเร็จในที่สุด

ขอขอบพระคุณสายการบินต้นสังกัด และพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทุกท่านที่เสียสละเวลาและให้การช่วยเหลือผู้ทำวิจัยในกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลจนสามารถทำการวิจัยครั้งนี้ให้สำเร็จลุล่วงในที่สุด

สโรชา อ่วมอุ่ม

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ค
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ง
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์งานวิจัย	6
1.3 ขอบเขตงานวิจัย	6
1.4 คำถามงานวิจัย	7
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
1.6 นิยามคำศัพท์เฉพาะ	8
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	13
2.1 แนวคิดและทฤษฎี	13
2.1.1 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับผลกระทบของสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาต่ออุตสาหกรรมการบิน	13
2.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับมาตรการและนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการบริการบนอากาศยานในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา	15
2.1.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการบนอากาศยาน	17
2.1.4 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับสุขภาวะจิต	20
2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	26
2.2.1 การบริการบนอากาศยานในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา	26
2.2.2 ทศนคติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในยุคโควิด	30
2.2.3 สุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	30
2.2.4 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสุขภาวะจิต	31
2.2.4.1 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสุขภาวะจิตของพนักงานบริการ	31

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 2 (ต่อ) วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.2.4.2 ปัจจัยส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับสุขภาวะจิต	32
2.2.4.3 ทักษะคิดต่อการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการบน อากาศยานในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา	32
2.2.4.4 การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับ สุขภาวะจิต	33
2.2.4.5 การบริหารจัดการองค์กรที่เกี่ยวข้องกับสุขภาวะจิต	33
2.3 บทสรุปของการทบทวนวรรณกรรมในบริบทที่ศึกษา	35
2.4 สมมติฐานงานวิจัย	36
2.5 กรอบแนวคิดงานวิจัย	37
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	41
3.1 ประเภทของงานวิจัย	41
3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	41
3.3 เครื่องที่ใช้ในการทำวิจัยและการทดสอบเครื่องมือ	45
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	49
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย	49
บทที่ 4 ผลการวิจัย	52
4.1 สัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	52
4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา	53
4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงอ้างอิง	70
4.4 การทดสอบสมมติฐานงานวิจัย	72
4.5 การสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	75
บทที่ 5 อภิปรายผลการศึกษางานวิจัย	77
5.1 สรุปผลการศึกษา	78
5.2 อภิปรายผลการศึกษา	84
5.3 ข้อจำกัดงานวิจัย	88
5.4 ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้	89

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 (ต่อ) อภิปรายผลการศึกษางานวิจัย	
5.5 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในอนาคต	93
บรรณานุกรม	95
ภาคผนวก	101
ประวัติเจ้าของผลงาน	118



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1.1:	ตารางขอบเขตด้านเวลา 7
ตารางที่ 2.1:	ผลการสังเคราะห์แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 38
ตารางที่ 3.1:	สรุปรายละเอียดของตัวแปรต้นและตัวแปรตาม 43
ตารางที่ 3.2:	การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติตามสมมติฐานงานวิจัย 51
ตารางที่ 4.1:	แสดงจำนวนค่าความถี่และร้อยละของข้อมูลคัดกรองผู้ตอบแบบสอบถาม 53
ตารางที่ 4.2:	แสดงข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่สามารถนำไปวิเคราะห์ข้อมูลได้ 54
ตารางที่ 4.3:	แสดงอายุของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจำแนกตามเพศ 56
ตารางที่ 4.4:	แสดงประสบการณ์การทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจำแนกตามเพศ 57
ตารางที่ 4.5:	แสดงทัศนคติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการบนอากาศยานในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 58
ตารางที่ 4.6:	แสดงทัศนคติต่อการรับรู้สภาพแวดล้อมการทำงานด้านกายภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 61
ตารางที่ 4.7:	แสดงทัศนคติต่อการบริหารจัดการองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 63
ตารางที่ 4.8:	แสดงสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 66
ตารางที่ 4.9:	แสดงค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's Alpha) ของเครื่องมือวิจัย 72
ตารางที่ 4.10:	แสดงผลการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณของระดับสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 73
ตารางที่ 5.1:	สรุปผลการศึกษาจากการทดสอบสมมติฐาน 81

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 2.1: กรอบแนวคิดงานวิจัย	40
ภาพที่ 3.1: การใช้โปรแกรม G*Power ในการคำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างสำหรับงานวิจัย	44



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาได้ส่งผลกระทบต่อกระจายวงกว้างไปทั่วทั้งโลกในปี พ.ศ. 2563 ส่งผลให้กรมการอนามัยโลก หรือ World Health Organization (WHO) เสนอว่าการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาเป็นการระบาดครั้งใหญ่ของโลก การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนานั้นยังส่งผลกระทบต่อ การดำเนินชีวิตของประชาชน ซึ่งมีผลทำให้วิถีชีวิตของผู้คนต้องเปลี่ยนแปลงไปเป็นในรูปแบบวิถีชีวิตปกติรูปแบบใหม่ (New Normal) กล่าวคือ พฤติกรรมและการดำเนินชีวิตของมนุษย์จะถูกรื้อฟื้นการเปลี่ยนแปลงไปเพื่อการเอาตัวรอด ทั้งนี้ก็เพื่อให้เกิดการใช้ชีวิตร่วมกันในสังคมได้อย่างปลอดภัยและห่างไกลจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา อาทิ เช่น การสวมหน้ากากอนามัยตลอดเวลาในที่สาธารณะ การรักษาระยะห่างทางสังคม การหลีกเลี่ยงสถานที่แออัด การให้ความสำคัญในเรื่องของความสะอาดมากขึ้น การเปลี่ยนสถานที่ทำงานจากสถานประกอบการมาทำงานที่บ้าน รวมถึงมีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการเรียนการสอนมาเป็นในลักษณะออนไลน์ เป็นต้น (สถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมการทำงาน (องค์การมหาชน), 2563) นอกจากนี้การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนายังส่งผลกระทบต่อภาคอุตสาหกรรมต่าง ๆ โดยเฉพาะอุตสาหกรรมการบิน กองเศรษฐกิจการบิน ฝ่ายส่งเสริมอุตสาหกรรมการบิน (2563) ได้ชี้แจงข้อมูลว่า ในไตรมาสที่ 1/2563 อุตสาหกรรมการบินโลกได้รับผลกระทบค่อนข้างรุนแรงโดยในเดือนเมษายน อุตสาหกรรมการบินถึงขั้นต้องหยุดชะงักลงร้อยละ 100 เนื่องจากประเทศท่องเที่ยว เช่น ฮองกง อังกฤษ จีน สิงคโปร์ ฝรั่งเศส อเมริกา อิตาลี รวมถึงประเทศไทยต่างมีการจำกัดการเดินทางระหว่างกันเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา และจากรายงานสถานะเศรษฐกิจการท่องเที่ยวของสำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (2563) ชี้ให้เห็นว่ามีนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศที่เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยระหว่างเดือนมกราคมถึงเมษายน ลดลงถึงร้อยละ 44 หรือเป็นจำนวน 180 ล้านคนทั่วโลกเมื่อเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันในปีพ.ศ. 2562 ซึ่งทำให้ประเทศไทยสูญเสียรายได้ไปถึง 195 ล้านเหรียญสหรัฐ นอกจากนี้ภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ยังได้รับผลกระทบเป็นอันดับ 3 ของโลก โดยความรุนแรงของผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้นั้นส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการบินในประเทศไทยเพราะก่อให้เกิดการยกเลิกเที่ยวบินจำนวนมากซึ่งมีผลทำให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ตามมา ไม่ว่าจะเป็นปัญหาด้านการเงินหรือแม้แต่การลดขนาดองค์กรเช่น การเลิกจ้างพนักงานแผนกต่าง ๆ เพื่อพยุงให้ธุรกิจสามารถเดินหน้าต่อไปได้

จากการศึกษารายงานสถิติขนส่งทางอากาศไตรมาส 1-2 ประจำปีพ.ศ. 2563 กองเศรษฐกิจการบิน ฝ่ายส่งเสริมอุตสาหกรรมการบิน (2563) พบว่าครึ่งปีแรกของปีพ.ศ. 2563 จำนวนเที่ยวบินระหว่างประเทศลดลงถึงร้อยละ 57.6 และจำนวนเที่ยวบินภายในประเทศลดลงร้อยละ 45.4 อีกทั้งในเดือนเมษายน พ.ศ. 2563 รัฐบาลได้ประกาศใช้พระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉินซึ่งเป็นการจำกัดการเดินทางข้ามจังหวัด และการเดินทางทางอากาศเข้ามายังประเทศไทย ส่งผลให้สายการบินสัญชาติไทยทั้งหมดต้องหยุดการให้บริการทางอากาศชั่วคราว และเมื่อสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาภายในประเทศไทยดีขึ้น รัฐบาลจึงมีการอนุญาตให้สายการบินทำการบินภายในประเทศได้ ส่งผลให้ผู้ประกอบการสายการบินต่าง ๆ ภายในประเทศไทยที่กลับมาให้บริการทางอากาศจำเป็นต้องปรับตัวตามแนวทางปฏิบัติแบบนวัตกรรมเพื่อให้เป็นไปตามมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา และควบคุมโรคของกระทรวงสาธารณสุข และสอดคล้องกับแนวทางปฏิบัติของพระราชบัญญัติการเดินทางทางอากาศในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย ฉบับที่ 18 ประจำปีพ.ศ. 2562

สายการบินต้นทุนต่ำเป็นสายการบินกลุ่มแรกที่ได้รับผลกระทบอย่างเห็นได้ชัดจากการกลับมาให้บริการการเดินทางทางอากาศ โดยจำเป็นต้องขยายเส้นทางการบินภายในประเทศเพื่อทดแทนเที่ยวบินระหว่างประเทศที่ต้องทำการหยุดบินเป็นการชั่วคราว ส่งผลให้สายการบินต้นทุนต่ำต้องมีการปรับตัวตามนโยบายและมาตรการต่าง ๆ ของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยอย่างเร่งด่วน อีกทั้งสายการบินต้นทุนต่ำยังต้องแบกรับภาระค่าใช้จ่ายด้วยตนเองซึ่งเกิดจากการยกระดับมาตรฐานการรักษาความสะอาดและความปลอดภัยสำหรับการให้บริการการเดินทางทางอากาศในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา ดังนั้นการดำเนินงานของสายการบินต้นทุนต่ำเพื่อให้ได้ประสิทธิภาพสูงสุดภายใต้ข้อจำกัดทางด้านต้นทุน และภายใต้มาตรการการให้บริการทางอากาศในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาอย่างมีคุณภาพและสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้โดยสารได้ จึงเป็นความท้าทายหลักที่สายการบินต้นทุนต่ำต้องเผชิญอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ซึ่งต้นทุนที่สูงขึ้นจากการปฏิบัติการให้บริการของสายการบินโดยที่ค่าโดยสารยังคงเท่าเดิมหรือต่ำกว่าราคาปกติ รวมถึงการละเว้นค่าธรรมเนียมต่าง ๆ เพื่อกระตุ้นการเดินทางของผู้โดยสารให้เลือกใช้บริการการเดินทางทางอากาศในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาส่งผลให้สายการบินต้นทุนต่ำมีความจำเป็นต้องลดทอนต้นทุนบางส่วนลง เพื่อรักษาสภาพคล่องทางการเงินขององค์กรไว้ อาทิเช่น การลดเงินเดือนของพนักงาน การลดค่าเบี้ยเลี้ยง และการลดหรือยกเลิกสวัสดิการบางอย่างที่พนักงานเคยได้รับ เป็นต้น (เมธศานต์ ศรีสัจจัง, 2563) และถึงแม้ว่าในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา สายการบินต้นทุนต่ำจะได้รับความนิยมมากกว่าสายการบินกึ่งเต็มรูปแบบ (Premium Airlines) แต่ด้วยต้นทุนในการบริหารจัดการองค์กรด้านต่าง ๆ ที่

สูงขึ้นทำให้สายการบินต้นทุนต่ำมียอดขาดทุนสะสมสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง (สิริรามย์ เตชะศรีอมรรัตน์, 2564)

สำหรับมาตรการที่สายการบินจำเป็นต้องปฏิบัติตามเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา ได้แก่ การจัดแถวเว้นระยะห่างระหว่างรอ check-in การทำความสะอาดพื้นที่ให้บริการต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นภาคพื้นดิน หรือภายในบริเวณห้องโดยสารบนเครื่องบินโดยใช้น้ำยาฆ่าเชื้อ งดเว้นการพูดคุยระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับผู้โดยสารในกรณีที่ไม่จำเป็นระหว่างการเดินทาง การเว้นระยะที่นั่งผู้โดยสารบนเครื่องบิน การสวมหน้ากากอนามัยตลอดเวลาขณะโดยสารเครื่องบิน งดเว้นการให้บริการอาหาร และเครื่องดื่มในขณะทำการบิน รวมถึงการเปลี่ยนตัวกรองอากาศภายในเครื่องบินให้มีประสิทธิภาพในการป้องกันเชื้อไวรัสโคโรนา (Icelandair, 2563) ซึ่งมาตรการต่าง ๆ เหล่านี้ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้นมากมายภายในองค์กรตั้งแต่การบริหารจัดการองค์กรตลอดจนรูปแบบการให้บริการต่าง ๆ ทั้งการให้บริการบนภาคพื้นดินรวมถึงการให้บริการบนอากาศยาน ซึ่งส่งผลให้พนักงานในแผนกต่าง ๆ ของสายการบินต้องมีการปรับตัวให้เข้ากับการทำงานในยุคควิวิทีที่มีสภาพแวดล้อมการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไปไม่เว้นแม้แต่การปรับตัวที่เกิดขึ้นกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

การรับรู้ของบุคคลทั่วไปถึงความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ในอุตสาหกรรมการบินคงหนีไม่พ้นการรับรู้ผ่านการเป็นผู้รับบริการ หรือผู้โดยสารของสายการบิน ซึ่งการเปลี่ยนแปลงที่ชัดเจนที่สุดคงหนีไม่พ้นการให้บริการบนอากาศยานที่มีการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมเป็นอย่างมาก อันเนื่องมาจากมาตรการต่าง ๆ ของรัฐบาล กระทรวงสาธารณสุข รวมไปถึงสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยที่ได้มีการกำหนดขึ้นเพื่อควบคุม และเฝ้าระวังการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา และจากการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ เหล่านี้ทำให้ทัศนคติของผู้รับบริการเกิดการเปลี่ยนแปลงไปทั้งในเชิงบวกและเชิงลบ ในทางกลับกันผู้ให้บริการอย่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินซึ่งได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ภายในองค์กรตั้งแต่ระดับการบริหารจัดการองค์กรตลอดจนการให้บริการบนอากาศยานซึ่งเป็นหนึ่งในหน้าที่ปฏิบัติหลักของตน การเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ส่งผลโดยตรงต่อทัศนคติและการรับรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ โดยสิ่งเหล่านี้ยังเป็นตัวแปรสำคัญที่อาจมีอิทธิพลต่อระดับสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอีกด้วย

จากการทำงานและการปฏิบัติหน้าที่ที่เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วอันเนื่องมาจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาส่งผลให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจำเป็นต้องมีการปรับตัวให้เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ เหล่านี้ ทั้งนี้เพื่อทำให้การให้บริการทางอากาศเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพภายใต้มาตรการต่าง ๆ ของทุกภาคส่วน ซึ่งการปรับตัวที่จำเป็นภายใต้แรง

กตตันจากความพึงพอใจที่ผู้โดยสารยังคงคาดหวังที่จะได้รับจากการใช้บริการอาจสร้างความเครียด และความวิตกกังวลจนอาจนำไปสู่การมีสุขภาวะจิตในเชิงลบของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้

ทั้งนี้สุขภาวะจิตเป็นสิ่งที่สำคัญที่ควรศึกษาเนื่องจากเป็นภาวะการจัดการตนเองให้เกิดความสมดุลทางด้านอารมณ์ และยังเป็นภาพรวมของปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอีกด้วย ปริชมน แสงมาน (2555) กล่าวว่า สุขภาวะจิตนั้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ทั้งในเชิงบวกและเชิงลบซึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัยภายในพื้นฐานของแต่ละบุคคลที่แตกต่างกัน เช่น เพศ อายุ หรือ ประสบการณ์การทำงาน เป็นต้น และปัจจัยภายนอกอื่น ๆ เช่น สภาพแวดล้อมในการทำงาน หรือ สถานการณ์ปัจจุบัน เป็นต้น ดังนั้นหากปัจจัยเหล่านี้ส่งผลต่อสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน การปฏิบัติงานเพื่อให้บริการผู้โดยสารอาจได้รับผลกระทบตามมาด้วย โดยเพศ และอายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อความสามารถในการควบคุมความรู้สึกของแต่ละบุคคลได้แตกต่างกัน ซึ่งผลการศึกษาเกี่ยวกับสุขภาวะจิตของผู้สูงอายุไทยชี้ให้เห็นว่าผู้สูงอายุเพศชายมีระดับสุขภาวะจิตที่สูงกว่าผู้สูงอายุเพศหญิง (กิ่งแก้ว ทรัพย์พระวงศ์, 2555) นอกจากนี้การศึกษาดังกล่าวยังมีความสอดคล้องกับการศึกษาของปริชมน แสงมาน (2555) ที่กล่าวว่า บุคคลที่มีอายุมาก หรือมีประสบการณ์มากจะมีความสามารถในการจัดการกับสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้ดีกว่าบุคคลที่มีอายุน้อย หรือมีประสบการณ์น้อย ทั้งนี้ก็เป็นเพราะบุคคลที่มีอายุมากมักเป็นบุคคลที่มีความรู้และประสบการณ์ทั้งในด้านการใช้ชีวิตและในด้านการทำงานที่เพิ่มมากขึ้น ซึ่งปัจจัยที่กล่าวมาข้างต้นถือเป็นปัจจัยภายในที่อาจส่งผลต่อระดับสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้ อีกทั้งการเปลี่ยนแปลงกฎระเบียบ ข้อบังคับทั้งของทางรัฐบาล กระทรวงสาธารณสุข สำนักงานการบินพลเรือน หรือแม้แต่นโยบายขององค์กรที่ต้องการให้เกิดการปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด รวมถึงรูปแบบการทำงานและการให้บริการที่เปลี่ยนแปลงไปอาจส่งผลต่อระดับสุขภาวะทางจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทั้งในเชิงบวกและเชิงลบได้เช่นกัน เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอาจทำให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเกิดความรู้สึก และมีทัศนคติ หรือมุมมองต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้นแตกต่างกัน ดังนั้นหากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินไม่สามารถจัดการความรู้สึก ทัศนคติ และความคิดเหล่านี้ได้ก็อาจส่งผลทำให้เกิดสุขภาวะจิตในเชิงลบ เช่น ไม่สามารถแก้ปัญหาให้เป็นไปตามความคาดหวังของผู้โดยสารได้ในระหว่างการให้บริการบนอากาศยานเนื่องจากต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดและนโยบายต่าง ๆ อย่างเคร่งครัด ซึ่งสถานการณ์นี้อาจส่งผลทำให้ความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินลดลง และก่อให้เกิดสุขภาวะจิตในด้านลบตามมา แต่อย่างไรก็ตามหากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสามารถจัดการกับสถานการณ์ต่าง ๆ ในขณะทำงานได้เป็นอย่างดี ระดับสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินก็อาจเปลี่ยนแปลงไปในเชิงบวกได้ เพราะฉะนั้นจะเห็นได้ว่าหัวใจสำคัญของการบริการบนอากาศยานคือการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เนื่องจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีหน้าที่รับผิดชอบในการดูแลทั้งด้านการบริการและความปลอดภัยให้แก่ผู้โดยสารโดยตรง

ดังนั้นจึงปฏิเสธไม่ได้ว่าการมีความสุขในการทำงาน หรือการมีสุขภาวะจิตที่ดีของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินถือเป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญที่จะช่วยยกระดับคุณภาพการให้บริการบนอากาศยานให้ดีขึ้นได้ ซึ่งการให้บริการบนอากาศยานที่ดีจะนำมาซึ่งความพึงพอใจและประสบการณ์ในการเดินทางที่ดีแก่ผู้โดยสาร และนั่นอาจช่วยส่งเสริมหรือกระตุ้นให้เกิดการออกเดินทางทางอากาศเพื่อการท่องเที่ยวของผู้คนในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาได้

ดังนั้นงานวิจัยชิ้นนี้จึงมุ่งเน้นการศึกษาระดับสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในยุคคนวิถีเพื่อพัฒนาศักยภาพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในเรื่องของการรู้เท่าทัน ซึ่งจะก่อให้เกิดความสามารถในการควบคุมดูแลตัวเองเพื่อให้มีสุขภาวะจิตที่ดีในขณะที่ให้บริการ โดยผลการศึกษาจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการสายการบินในเชิงการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล เนื่องจากการศึกษาในประเด็นดังกล่าวจะสามารถยกระดับรูปแบบการให้บริการต่าง ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไปได้ อย่างเหมาะสม และเข้ากับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ปฏิบัติงานจริงบนอากาศยาน นอกจากนี้ การศึกษาสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินยังเป็นประโยชน์ต่อสำนักงานการบินพลเรือน ในด้านการศึกษาถึงปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อระดับสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เพื่อให้สามารถควบคุมคุณภาพอันเป็นหัวใจสำคัญของธุรกิจบริการ และยกระดับมาตรฐานการให้บริการที่มีความสอดคล้องกับระดับสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้ดีมากขึ้น และเนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาส่งผลกระทบต่อทุกภาคอุตสาหกรรม การศึกษาสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในยุคคนวิถีจึงอาจเป็นประโยชน์และสามารถนำไปปรับใช้กับธุรกิจบริการประเภทอื่น ๆ เพื่อลดความเสี่ยงที่อาจก่อให้เกิดสุขภาวะจิตในด้านลบ และยังสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการเสริมสร้างสุขภาวะจิตที่ดีให้แก่พนักงานในธุรกิจอื่น ๆ ได้อีกด้วย

นอกจากนี้การศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินยังพบว่า งานวิจัยส่วนใหญ่เน้นศึกษาเกี่ยวกับสุขภาพจิต (Mental Health) ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยศึกษาจากปัจจัยด้านต่าง ๆ เช่น ภาวะความเครียด คุณภาพของการนอน และความเหนื่อยล้า เป็นต้น (พลเลิศ พวงสอน และณภควรรต บัวทอง, 2560; อดิศา เครือประยงค์, 2560 และอภิพงษ์ บุญเก่า, 2562) ในขณะที่การวิจัยเกี่ยวกับสุขภาวะจิต (Psychological Well-being) มีการศึกษาวิจัยอยู่อย่างจำกัดหรือมีอยู่ในปริมาณน้อย อีกทั้งในปัจจุบันการมุ่งเน้นพัฒนาศักยภาพและการดูแลพนักงานเป็นวิธีการดำเนินงานที่ได้รับความนิยมมากขึ้น เนื่องจากองค์กรต่าง ๆ หันมาให้ความสำคัญกับบุคลากรขององค์กรทั้งในด้านกายภาพและด้านจิตใจ โดยเฉพาะในสถานการณ์ที่เกิดการเปลี่ยนแปลงอันส่งผลกระทบต่อวิถีการดำเนินชีวิตและการทำงานของพนักงาน ดังนั้นผู้ทำวิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อระดับสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำที่ปฏิบัติงานในยุคคนวิถีท่ามกลางการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาว่ามีปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อระดับ

สุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินและสามารถส่งเสริมให้เกิดระดับสุขภาวะจิตในเชิงบวก ขณะปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้ มีแนวทางใดบ้างที่สามารถยกระดับการบริหารจัดการรูปแบบการให้บริการบนอากาศยานให้เกิดความเหมาะสม และเกิดประสิทธิภาพสูงสุดโดยสอดคล้องกับความสามารถของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เพราะการให้บริการที่ดีจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีสุขภาวะจิตที่ดีจะช่วยให้ผู้โดยสารยังคงมีความต้องการอยากที่จะใช้บริการการเดินทางทางอากาศ ทั้งนี้ผู้วิจัยประสงค์ให้งานวิจัยชิ้นนี้เป็นประโยชน์ในการพัฒนาด้านต่าง ๆ ของธุรกิจสายการบินโดยเฉพาะด้านการดูแลสุขภาวะจิตของพนักงานซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญในการให้บริการบนอากาศยานที่จะช่วยสร้างประสบการณ์การเดินทางที่ดีให้แก่ผู้โดยสาร และกระตุ้นให้เกิดการกลับมาใช้บริการการเดินทางทางอากาศในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาได้อีกครั้ง

1.2 วัตถุประสงค์งานวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อระดับสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา

1.2.2 เพื่อพยากรณ์ระดับสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาจากปัจจัยที่เกี่ยวข้อง

1.3 ขอบเขตงานวิจัย

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรอิสระ: (1) ปัจจัยส่วนบุคคล (2) ทักษะติดต่อการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการบนอากาศยาน (3) การรับรู้สภาพแวดล้อมการทำงานด้านกายภาพ และ (4) การบริหารจัดการองค์กร

ตัวแปรตาม: สุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในยุคนิววิถี

1.3.2 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ผู้วิจัยต้องการศึกษาคือกลุ่มประชากรที่มีอาชีพเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ปฏิบัติหน้าที่ให้กับสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา

1.3.3 ขอบเขตด้านพื้นที่การศึกษา

สำหรับขอบเขตพื้นที่การศึกษางานวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยต้องการเก็บข้อมูลจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ทำงานให้กับสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย ซึ่งเป็นสายการบินที่เปิดให้บริการการคมนาคมทางอากาศภายในประเทศในช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา โดยสายการบินดังกล่าวจะต้องให้บริการ ณ สนามบินนานาชาติดอนเมือง จังหวัดกรุงเทพมหานคร หรือ

ณ สนามบินนานาชาติสุวรรณภูมิ จังหวัดสมุทรปราการ อันได้แก่ สายการบินนกแอร์ สายการบินไทยแอร์เอเชีย สายการบินไทยไลอ้อนแอร์ และสายการบินไทยเวียดเจ็ทแอร์

1.3.4 ขอบเขตด้านเวลา

ตารางที่ 1.1: ตารางขอบเขตด้านเวลา

รายการ	2564											
	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	
- ศึกษาความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	■	■	■	■								
- ทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง			■	■	■	■						
- กำหนดวิธีการดำเนินการวิจัย					■	■	■	■				
- กำหนดวิธีการเก็บข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล									■	■	■	
- อภิปรายผลลัพธ์ที่ได้จากการศึกษา											■	■

1.4 คำถามงานวิจัย

1.4.1 ปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อระดับสุขภาพจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา

1.4.2 ระดับสุขภาพจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาเป็นอย่างไรเมื่อพิจารณาจากปัจจัยที่เกี่ยวข้อง

1.4.3 มีแนวทางใดบ้างที่จะช่วยยกระดับการบริหารจัดการรูปแบบการให้บริการบนอากาศยานของสายการบินต้นทุนต่ำในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาให้มีความสอดคล้องกับระดับสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 เพื่อให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินรู้เท่าทันสุขภาวะจิตของตนเอง เพื่อให้สามารถควบคุมและดูแลตัวเองให้มีสุขภาวะจิตในเชิงบวกได้ดีมากขึ้นในขณะปฏิบัติงาน

1.5.2 ผู้ประกอบการสายการบินสามารถนำไปปรับใช้ในการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล รวมถึงในด้านการอบรม และการวางแผนการปฏิบัติงานให้แก่พนักงาน โดยการยกระดับรูปแบบการให้บริการต่าง ๆ ภายในเที่ยวบินที่มีเปลี่ยนแปลงไปนั้นให้เหมาะสมและตอบสนองต่อพนักงานที่ปฏิบัติงานจริงอย่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้มากขึ้น เพื่อเสริมสร้างสุขภาวะจิตในการทำงานที่ดีขึ้นให้แก่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในขณะปฏิบัติหน้าที่ และสุขภาวะจิตที่ดีของพนักงานจะสามารถส่งผลต่อการให้บริการที่ดีขึ้นได้อีกด้วย

1.5.3 สำนักงานการบินพลเรือนสามารถศึกษาถึงปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อระดับสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เพื่อให้สามารถควบคุมคุณภาพ และยกระดับมาตรฐานในการให้บริการให้สอดคล้องกับระดับสุขภาวะจิตของผู้ปฏิบัติงานได้ดีมากขึ้น

1.5.4 สำหรับธุรกิจการบริการรูปแบบอื่น ๆ สามารถทำการศึกษาปัจจัยที่จะส่งผลต่อสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน แล้วนำไปปรับใช้ในธุรกิจการบริการของตน เพื่อลดความเสี่ยงที่จะก่อให้เกิดระดับสุขภาวะจิตในด้านลบของพนักงาน และยังสามารถนำไปเป็นแนวทางในการเสริมสร้างสุขภาวะจิตที่ดีให้แก่พนักงานได้อีกด้วย อาทิเช่น การปรับวิธีการดำเนินงานให้เอื้อต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อลดการเกิดสุขภาวะจิตด้านลบที่อาจเกิดขึ้นหลังมีการเปลี่ยนแปลงวิธีการดำเนินงานอย่างกระทันหันในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา เป็นต้น

1.6 นิยามคำศัพท์เฉพาะ

1.6.1 ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล โดยทั่วไปประกอบไปด้วยข้อมูลพื้นฐานของบุคคลดังต่อไปนี้ เพศ อายุ สถานภาพทางสังคม ระดับการศึกษา รายได้ ภูมิฐานะ ประสบการณ์การทำงาน เป็นต้น โดยในบริบทของงานวิจัยชิ้นนี้มุ่งเน้นศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลด้วยกัน 3 ด้าน อันได้แก่

1.6.1.1 เพศ หมายถึง เพศที่กำหนดตามธรรมชาติ ถือเป็นกำแนกมนุษย์ตามลักษณะทางชีววิทยา อันได้แก่ เพศชาย และเพศหญิง โดยในบริบทของงานวิจัยชิ้นนี้ หมายถึง

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่เป็นเพศชาย หรือเพศหญิง และให้บริการการเดินทางทางอากาศกับสายการบินต้นทุนต่ำ

1.6.1.2 อายุ หมายถึง อายุของบุคคลตามปฏิทินนับจนถึงวันที่ตอบแบบสอบถาม (คาราวันต์ รักสัตย์, 2557) โดยในบริบทของงานวิจัยชิ้นนี้ หมายถึงอายุของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำซึ่งนับเป็นรายปี

1.6.1.3 ประสบการณ์การทำงาน หมายถึง ระยะเวลา นับตั้งแต่วันที่ลูกจ้างเริ่มเข้าทำงานให้กับนายจ้าง โดยถือตามวันที่ถูกระบุในสัญญาจ้าง โดยในบริบทของงานวิจัยชิ้นนี้ หมายถึงอายุงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินตั้งแต่เริ่มต้นปฏิบัติงานกับสายการบินต้นสังกัดตามระบุในสัญญาจ้างจนถึง ณ วันที่เข้ารับการทำแบบสอบถามสำหรับงานวิจัยฉบับนี้เป็นรายปี

โดยผู้ทำวิจัยเล็งเห็นว่าปัจจัยส่วนบุคคลทั้ง 3 ด้านนี้มีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับคุณสมบัติพื้นฐานของการทำอาชีพเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และยังมีความเกี่ยวข้องกับระดับสุขภาวะทางจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอีกด้วย เนื่องจาก ปริชมน แสงมาน (2555) กล่าวว่า เพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อความสามารถในการควบคุมความรู้สึกของแต่ละบุคคลได้แตกต่างกัน อีกทั้งจากการศึกษาวิจัยชี้ให้เห็นว่าการจัดการความรู้สึก ทักษะคิด และความคิดเป็นปัจจัยที่มีผลต่อระดับสุขภาวะทางจิตโดยตรง นอกจากนี้ อายุ และประสบการณ์การทำงาน ยังมีเกี่ยวข้องกับระดับสุขภาวะทางจิต กล่าวคือ หากบุคคลมีอายุมาก อาจหมายถึงมีความรู้ และประสบการณ์มากก็จะสามารถจัดการกับสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้ ซึ่งหากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสามารถจัดการกับปัญหา หรือสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในขณะที่ปฏิบัติงานในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน และการให้บริการบนอากาศยานได้ดีก็จะส่งผลให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีระดับสุขภาวะจิตที่เป็นไปในเชิงบวก

1.6.2 สายการบินต้นทุนต่ำ หมายถึง สายการบินที่มุ่งเน้นการให้บริการด้านการคมนาคมเป็นหลัก โดยลดต้นทุนในการให้บริการด้านความบันเทิงบนเที่ยวบิน อาหาร รวมถึงเครื่องดื่มระหว่างเที่ยวบิน จึงทำให้สามารถกำหนดอัตราค่าบัตรโดยสารได้ในราคาที่ถูกลงกว่าสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบ สายการบินต้นทุนต่ำโดยส่วนใหญ่นิยมให้บริการเที่ยวบินในระยะใกล้ อาทิเช่น การทำการบินภายในประเทศ หรือการทำการบินระหว่างประเทศที่ใช้ระยะเวลาในการทำการบินไม่เกิน 12 ชั่วโมง (ณัฐพงศ์ ประกอบการดี, 2556) โดยในบริบทของงานวิจัยฉบับนี้ จะกล่าวถึงสายการบินต้นทุนต่ำที่มีการให้บริการเที่ยวบินในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา ณ สนามบินนานาชาติดอนเมือง จังหวัดกรุงเทพมหานคร และ ณ สนามบินนานาชาติสุวรรณภูมิ จังหวัดสมุทรปราการ เช่น สายการบินนกแอร์ สายการบินไทยแอร์เอเชีย และสายการบินไทยเวียดเจ็ทแอร์ เป็นต้น

1.6.3 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน หมายถึง พนักงานผู้ให้บริการด้านความสะดวกสบาย พื้นฐานรวมถึงดูแลความปลอดภัยของผู้โดยสารบนเครื่องบิน ซึ่งเป็นบุคลากรผู้ที่ได้รับการฝึกอบรม พิเศษเฉพาะด้านทั้งในด้านการให้บริการและความปลอดภัยบนอากาศยาน โดยมีบทบาทหน้าที่ในการ รับผิดชอบเรื่องต่าง ๆ เช่น การรับผิดชอบตรวจสอบความเรียบร้อยของพื้นที่ภายในห้องโดยสาร ตลอดจนอุปกรณ์ที่จำเป็นต่าง ๆ บนอากาศยาน อาทิเช่น หน้ากากออกซิเจน ถึงดับเพลิง เสื้อชูชีพ และ ไฟฉาย เป็นต้น นอกจากนี้ยังรวมถึงการให้บริการอาหาร เครื่องดื่ม และความช่วยเหลือในด้าน ต่าง ๆ แก่ผู้โดยสารในขณะที่ทำการบินอีกด้วย (ICAO, 2021) ซึ่งในบริบทของงานวิจัยชิ้นนี้จะหมายถึง พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยที่ปฏิบัติงานให้บริการใน สถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา

1.6.4 ยุควิถีใหม่ หมายถึง ยุคสมัยของการใช้ชีวิตในรูปแบบใหม่ที่แตกต่างจากอดีตหรือที่เรียก กันว่าชีวิตปกติรูปแบบใหม่ (New Normal) ซึ่งเกิดจากการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมหรือสิ่ง อื่น ๆ ที่ส่งผลทำให้แบบแผนและการปฏิบัติตัวที่คนในสังคมคุ้นเคยต้องเปลี่ยนแปลงไปสู่วิธีการดำเนิน ชีวิตตามมาตรฐานใหม่ ซึ่งในสถานการณ์ปัจจุบันถือเป็นยุควิถีใหม่โดยสมบูรณ์ เนื่องจากโลกของเรา กำลังเผชิญหน้ากับการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาที่ส่งผลกระทบต่อการใช้ชีวิตร่วมกันใน สังคมเป็นอย่างมาก และเพื่อให้สามารถใช้ชีวิตประจำวันต่อไปได้อย่างปลอดภัยจากการแพร่ระบาด ของเชื้อไวรัสโคโรนาจึงทำให้ทุกคนต้องเปลี่ยนแปลงแบบแผนในการดำเนินชีวิตในสังคมจากเดิมไป เป็นในรูปแบบปกติใหม่ (สถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมการทำงาน (องค์การมหาชน), 2563) ซึ่งในบริบทของงานวิจัยชิ้นนี้จะศึกษาเจาะจงไปในเรื่องของยุควิถีใหม่ที่มีผล ต่อการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการบนอากาศยานในธุรกิจการบิน

1.6.5 การเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการบนอากาศยาน หมายถึง ลักษณะการให้บริการ บนอากาศยานที่มีการเปลี่ยนแปลงไป อาทิเช่น การให้บริการที่นั่งบนเครื่องบินแบบเว้นระยะห่าง ระหว่างกัน การงดให้บริการระบบความบันเทิงบนเครื่องบิน งดให้บริการอาหารและเครื่องดื่มในขณะที่ ทำการบิน เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา โดยการ เปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการบนอากาศยานเหล่านี้จะต้องเป็นไปตามมาตรการป้องกันและ ควบคุมการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาของกระทรวงสาธารณสุข และเป็นไปตามพระราชบัญญัติ การเดินอากาศในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาซึ่งกำหนดโดยสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย ซึ่งในบริบทของงานวิจัยชิ้นนี้ผู้ทำวิจัยจะทำการศึกษาทัศนคติและมุมมองของ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงไปของรูปแบบการให้บริการ บนอากาศยานจากการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเชิงทัศนคติ รูปแบบการให้บริการของพนักงาน ต้อนรับบนเครื่องบินจะถูกแบ่งออกเป็น 5 ระยะ ได้แก่ (1) การเตรียมตัวก่อนปฏิบัติการบิน (Pre-flight Check Stage) (2) การนำเครื่องขึ้น (Take Off Stage) (3) การปฏิบัติการบินตามเส้นทาง

(En-route Stage) (4) การเตรียมการนำเครื่องร่อนลง (Approach Stage) และ(5) การนำเครื่องบินร่อนลงจอด (Landing Stage) (ปารย์กัญจน์ วิจิตรสงวน และซ็อส อักษรกิตต์, 2563) ในบริบทของงานวิจัยชิ้นนี้จะศึกษาทัศนคติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการบนอากาศยาน 3 ระยะ ดังนี้ ได้แก่ (1) การเตรียมตัวก่อนปฏิบัติการบิน (2) การปฏิบัติการบินตามเส้นทาง และ (3) การนำเครื่องบินร่อนลงจอด

1.6.6 การรับรู้สภาพแวดล้อมการทำงาน หมายถึง การรับรู้ถึงสิ่งต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัวในสถานที่ทำงาน ซึ่งสภาพแวดล้อมการทำงานประกอบไปด้วย สภาพแวดล้อมการทำงานทางกายภาพ และสภาพแวดล้อมการทำงานที่ส่งผลทางจิตใจ โดยการรับรู้ถึงสภาพแวดล้อมการทำงานนั้นถือเป็นกระบวนการหนึ่งที่บุคคลสามารถรับข้อมูลต่าง ๆ ได้จากสิ่งที่อยู่รอบตัวในสถานที่ทำงาน ไม่ว่าสิ่งนั้นจะมีชีวิตหรือไม่มีชีวิต เป็นรูปธรรมหรือนามธรรม รวมถึงสภาพปัจจัยต่าง ๆ ที่สามารถส่งผลทำให้เกิดการความรู้สึก หรือสภาวะอารมณ์ต่อตัวผู้รับรู้ผ่านการจัดระเบียบสิ่งที่ได้รับมาตีความ และนำไปสู่การตัดสินใจ และแสดงออกถึงความเข้าใจ ความรู้ รวมถึงการแสดงความคิดเห็น ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะแตกต่างกันออกไปตามแต่ประสบการณ์และความรู้สึกภายในใจของผู้รับรู้ (ปริทัศน์ คล่องดี และกาญจน์ระวี อนันต์อักษรกุล, 2558) ในบริบทของงานวิจัยชิ้นนี้จะกล่าวถึงการรับรู้สภาพแวดล้อมการทำงานด้านกายภาพเป็นหลัก โดยจะให้ความหมายเจาะจงไปถึงการรับรู้สภาพแวดล้อมการทำงานด้านกายภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ปฏิบัติงานให้กับสายการบินต้นทุนต่ำในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา อาทิเช่น ความปลอดภัยบนอากาศยาน และอุปกรณ์การป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาที่เหมาะสมและเพียงพอต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เป็นต้น

1.6.7 การบริหารจัดการองค์กร หมายถึง การบริหารงานในหน้าที่ต่าง ๆ ร่วมกับการประสานงานกันระหว่างหน้าที่ต่าง ๆ ภายในองค์กรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะประกอบไปด้วยองค์ประกอบต่าง ๆ อาทิเช่น การวางแผน การบริหารทรัพยากรบุคคล การหาผู้นำ การสั่งการ และการควบคุมมาตรฐานองค์กร เป็นต้น ซึ่งการบริหารจัดการองค์กรนั้นต้องอาศัยทักษะหลายด้านและความร่วมมือจากหลายคนตั้งแต่พนักงานทั่วไป หัวหน้าแผนก ไปจนถึงผู้บริหารองค์กร การจัดการองค์กรที่ดีในปัจจุบันจึงเป็นการจัดการองค์กรที่มีความยืดหยุ่นสูง เพื่อให้รับกับการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว และเกิดขึ้นตลอดเวลาของสถานการณ์ในปัจจุบัน ซึ่งการบริหารจัดการองค์กรจะมีผลต่อทุกคนในองค์กรทั้งทางตรงและทางอ้อมอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ (ดลยา ไชยวงศ์, 2562) โดยในบริบทของงานวิจัยฉบับนี้มุ่งเน้นศึกษาทัศนคติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีต่อมาตรการ ข้อกำหนดและข้อปฏิบัติต่าง ๆ ที่อยู่ภายใต้การบริหารจัดการองค์กรของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาที่อาจจะส่งผลต่อระดับสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ปฏิบัติหน้าที่ในช่วงเวลาดังกล่าว

โดยการศึกษาดังกล่าวจะศึกษาจากการเก็บแบบสอบถามเชิงทัศนคติที่ได้จากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

1.6.8 สุขภาวะจิต (Psychological Well-being) หมายถึง สภาวะที่บุคคลหนึ่ง ๆ สามารถจัดการกับความรู้สึกของตนเองเพื่อให้เกิดความสมดุลทั้งในทางลบและทางบวกได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือการบรรลุเป้าหมายตามที่ตั้งใจไว้ (Bradburn, 1966) โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสุขภาวะจิตนั้นประกอบไปด้วย 2 ปัจจัยด้วยกัน คือ ปัจจัยภายในตัวบุคคล และปัจจัยภายนอกบุคคล (ดารวันต์รักสัตย์, 2557) โดยในบริบทของงานวิจัยชิ้นนี้จะทำการศึกษาสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาตามแนวคิดของ Dupuy As cited in Jagruti, Advaita and Eashwarya (2020) ซึ่งอธิบายถึงการศึกษาสุขภาวะจิตที่เกิดขึ้นจากสิ่งที่บุคคลกำลังเผชิญอยู่หรือเกิดขึ้นจากสถานการณ์ปัจจุบัน โดยมีองค์ประกอบ 6 องค์ประกอบด้วยกัน ได้แก่ 1) ความวิตกกังวล (Anxiety) 2) ภาวะซึมเศร้า (Depressed Mood) 3) สุขภาวะทางบวก (Sense of Positive Well-being) 4) การควบคุมตนเอง (Self-control) 5) ความมีชีวิตชีวา (Vitality) และ 6) ภาวะสุขภาพทั่วไป (General Health)

บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วในภาคอุตสาหกรรมการบินโดยเฉพาะรูปแบบการให้บริการบนอากาศยานท่ามกลางสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาส่งผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นอย่างมาก และการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ยังส่งผลกระทบต่อระดับสุขภาวะทางจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทุกคนอีกด้วย ดังนั้นระดับสุขภาวะจิตจึงเป็นเรื่องสำคัญที่ควรให้ความสนใจในการศึกษาให้ลึกซึ้งเนื่องจากเป็นภาวะการจัดการตนเองให้เกิดความสมดุลทางด้านอารมณ์ และยังเป็นภาพรวมของปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และเพื่อให้เกิดความเข้าใจในเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในยุคคนวิถีกับการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการบนอากาศยาน ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยมีรายละเอียด ดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎี
- 2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.3 บทสรุปของการทบทวนวรรณกรรมในบริบทที่ศึกษา
- 2.4 สมมติฐานงานวิจัย
- 2.5 กรอบแนวคิดงานวิจัย

2.1 แนวคิดและทฤษฎี

2.1.1 แนวคิดเกี่ยวกับผลกระทบของสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาต่ออุตสาหกรรมการบิน

กฤษฎา เสกตระกูล (2563) กล่าวว่า การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาส่งผลกระทบต่ออย่างรุนแรงต่อภาคอุตสาหกรรมการเดินทางทางอากาศ (Aviation Sector) และภาคอุตสาหกรรมสายการบิน (Airlines Industry) อันจะเห็นได้จากการที่มีการควบคุมการเดินทางทางอากาศอย่างเข้มงวดหลายประเทศต่างปิดน่านฟ้าและมีการระงับเที่ยวบินต่าง ๆ ของสายการบิน ตลอดจนบางสายการบินมีความจำเป็นที่จะต้องหยุดการให้บริการเนื่องจากประเด็นในเรื่องของความคุ้มค่าในการเปิดให้บริการเที่ยวบิน ส่งผลให้ธุรกิจเกี่ยวกับการบินต่างต้องทำการปรับตัวกันเป็นอย่างมาก ซึ่งถึงแม้สถานการณ์จะดีขึ้นในระดับหนึ่งแต่ก็ยังส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการบินและรูปแบบการให้บริการในอนาคตอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ทำให้สายการบินต่าง ๆ ล้วนต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่ในการให้บริการในรูปแบบของ New Normal การเปลี่ยนแปลงที่เด่นชัดจากผลกระทบของสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาต่ออุตสาหกรรมการบินถูกจำแนกไว้คร่าว ๆ ดังนี้

2.1.1.1 การรวมกิจการทางการบินจะมีมากขึ้น (Massive Consolidation) ซึ่งส่งผลกระทบต่อสถานภาพทางการเงินของสายการบินต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นในด้านรายได้ หรือผลกำไร เนื่องจากธุรกิจสายการบินเป็นธุรกิจที่มีต้นทุนสูง และมีการแข่งขันด้านธุรกิจสูงมากเช่นกัน ซึ่งในการแข่งขันด้านธุรกิจที่ผ่านมาให้ผลกำไรที่ต่ำ และมีการคาดการณ์ว่าจะส่งผลให้สายการบินที่มีปัญหาทางด้านสภาพคล่องทางการเงินอยู่แล้วต้องปิดกิจการไปหลายสายการบิน

2.1.1.2 ความต้องการการเดินทางที่มีแนวโน้มจะลดลง (Low Demand) ถือเป็นอีกหนึ่งผลกระทบทางลบต่อธุรกิจสายการบิน เนื่องจากผู้บริโภคจะมีพฤติกรรมในเรื่องของการเดินทางที่เปลี่ยนไป (Modify Their Behaviors) ส่งผลให้ธุรกิจการบินจำเป็นต้องลดความถี่ในการเดินทางลง เพื่อลดความเสี่ยงจากการให้บริการในช่วงวิกฤตการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา อีกทั้งทางสายการบินอาจจำเป็นต้องทำการเว้นระยะที่นั่งบนเครื่องบินในการให้บริการอีกด้วยเพื่อให้เป็นไปตามมาตรการการเว้นระยะห่างทางสังคม ซึ่งสิ่งเหล่านี้ส่งผลด้านลบโดยตรงต่อยอดขายของสายการบิน

2.1.1.3 การดูแลความปลอดภัยทางด้านสุขภาพของผู้โดยสารจะมีมากขึ้น (Enhanced Security Measures) ซึ่งเป็นการเพิ่มภาระทางด้านต้นทุน ทั้งเรื่องค่าใช้จ่ายและด้านเวลาให้แก่สายการบิน เนื่องจากมีความจำเป็นต้องเพิ่มกระบวนการและขั้นตอนในการทำงานมากขึ้น อาจมีการผลิต โปรแกรม (Application) ใหม่ ๆ ออกมาและติดตามผู้โดยสารเพื่อเป็นการป้องกันหากมีการติดเชื้อจะได้สามารถติดตามตัวได้ทันที เป็นต้น

2.1.1.4 การเพิ่มสำคัญของท่าอากาศยานที่เป็นศูนย์กลาง (Strengthening Role of Hubs) หากความถี่ในการเดินทางของผู้โดยสารลดลงตามพฤติกรรมการเดินทางที่เปลี่ยนแปลงไปจะส่งผลโดยตรงต่อท่าอากาศยานขนาดเล็ก ทำให้บทบาทในด้านบริการลดลง และส่งผลต่อเนื้อให้ท่าอากาศยานหลัก ๆ กลับมีความสำคัญเพิ่มขึ้น ซึ่งท่าอากาศยานในเมืองใหญ่จะถูกทำให้กลายเป็นจุดศูนย์กลางการเดินทางไม่ว่าจะเป็น การเชื่อมต่อโดยรถยนต์ รถไฟความเร็วสูงหรือ แม้แต่การเดินทางต่อไปยังท่าอากาศยานอื่น ๆ

2.1.1.5 การขยายตัวของรายได้จากการให้บริการรูปแบบใหม่ (New Fee-Based Services) เป็นการคิดค้นหรือนำนวัตกรรมใหม่ ๆ เข้ามาใช้เพื่อเพิ่มรายได้ให้แก่สายการบิน นอกเหนือจากค่าบัตรโดยสารซึ่งเป็นอีกหนึ่งช่องทางในการเพิ่มรายได้ให้แก่สายการบิน เช่น การขายหน้ากอนามัยให้กับผู้โดยสารที่ลิมนำมา หรือนวัตกรรมด้านอื่น ๆ ที่ช่วยดูแลในเรื่องของความปลอดภัยด้านสุขภาพของผู้โดยสาร เป็นต้น

2.1.1.6 การหมดยุคของเครื่องบินโดยสารขนาดใหญ่ (The End of Giant Planes) เนื่องจากจำนวนผู้โดยสารที่มีจำนวนลดลง ทำให้สายการบินต่าง ๆ ลดการใช้เครื่องบินขนาดใหญ่ในการให้บริการลง เพราะการใช้เครื่องบินขนาดใหญ่ในการให้บริการนั้นหมายถึงการมีภาระค่าใช้จ่ายที่สูงขึ้นซึ่งสวนทางกับจำนวนผู้ใช้บริการ ดังนั้นอาจส่งผลทำให้เกิดการขาดทุนทางธุรกิจ และยังคงส่งผล

ต่อการสั่งซื้อเครื่องบินในอนาคตของทางสายการบินอีกด้วย ซึ่งอาจมีการคำนวณที่นิ่งที่ใช้น
เครื่องบินให้เป็นไปตามการเว้นระยะห่างทางสังคมตามมาตรการ เป็นต้น

2.1.1.7 การหมดยุคของที่นั่งชั้น 1 (The End of 1st Class) อาจมีการปรับเปลี่ยน
รูปแบบที่นั่งบนเครื่องบินให้เกิดความคุ้มค่าที่สุด โดยอาจมีการเปลี่ยนแปลงไปโดยการยกเลิกการ
จัดรูปแบบแยกชั้นต่าง ๆ อันได้แก่ ชั้นหนึ่ง ชั้นธุรกิจ และชั้นประหยัดอย่างที่มีอยู่ในปัจจุบัน

สรุปได้ว่า สถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาส่งผลกระทบต่อ
อุตสาหกรรมสายการบิน ไม่ว่าจะเป็นในขณะที่เกิดเหตุรุนแรงหรือแม้แต่ในสถานะที่สถานการณ์
คลี่คลายลงได้บางส่วน การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาในครั้งนี้ทำให้ธุรกิจสายการบินจำเป็นต้อง
ปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงในด้านการให้บริการในรูปแบบ New Normal ซึ่งถือเป็นการเผชิญ
กับการเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่ที่มีค่าใช้จ่ายที่สูงขึ้นเท่าตัว โดยการเปลี่ยนแปลงที่เด่นชัดจากการศึกษา
บทวิเคราะห์ของ กฤษฎา เสกตระกูล (2563) พบว่ามีด้วยกัน 7 หัวข้อที่อาจเกิดการเปลี่ยนแปลงไป
อันเนื่องมาจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา ดังนี้ การรวมกิจการทางการบินจะมีมากขึ้น
ความต้องการการเดินทางมีแนวโน้มลดลง การดูแลความปลอดภัยทางด้านสุขภาพของผู้โดยสารจะมี
มากขึ้น การเพิ่มความสำคัญของท่าอากาศยานที่เป็นศูนย์กลาง การขยายตัวของรายได้จากการ
ให้บริการรูปแบบใหม่ การหมดยุคของเครื่องบินโดยสารขนาดใหญ่ และการหมดยุคของที่นั่งชั้น 1 ซึ่ง
การเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ เหล่านี้เกิดขึ้นจากพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไปตามมาตรการ
ความปลอดภัยด้านสุขอนามัยต่าง ๆ ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา ซึ่งความ
เปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ล้วนมีผลกระทบต่อรูปแบบการให้บริการต่าง ๆ ของธุรกิจสายการบินในทุกภาค
ส่วนด้วยเช่นกัน ไม่ว่าจะเป็นในส่วนของการให้บริการของภาคพื้นดินหรือแม้แต่การให้บริการบน
อากาศยาน

2.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับมาตรการและนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการบริการบนอากาศยานใน
สถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา

เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาที่เกิดขึ้นตั้งแต่ปีพ.ศ. 2561 ทำให้
เกิดการเปลี่ยนแปลงมากมายในภาคอุตสาหกรรมการบิน และเพื่อเป็นการป้องกันการแพร่ระบาดของ
เชื้อไวรัสโคโรนา สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย: CAAT (2564) จึงได้ออกระเบียบข้อ
ปฏิบัติในการให้บริการเที่ยวบินภายในประเทศ โดยทุกสายการบิน ลูกเรือและผู้โดยสารต้องปฏิบัติ
ตามอย่างเคร่งครัดในการเดินทางทางอากาศยาน โดยระเบียบและข้อกำหนดดังกล่าวครอบคลุมตั้งแต่
การให้บริการภาคพื้นจนถึงการให้บริการบนอากาศยาน มาตรการและนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการ
บริการบนอากาศยานในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา มีรายละเอียดของ
ข้อกำหนดดังนี้

- 2.1.2.1 ต้องรักษาระยะห่างของผู้โดยสารและพนักงานในทุกขั้นตอนการให้บริการ ตั้งแต่การเช็คอิน การขึ้นเครื่องและการลงเครื่อง
- 2.1.2.2 นักบิน ลูกเรือ และพนักงานผู้ให้บริการทุกคนต้องสวมหน้ากากอนามัย ตลอดเวลาขณะปฏิบัติหน้าที่
- 2.1.2.3 ลูกเรือต้องสวมหน้ากากอนามัยและสวมถุงมืออย่างต่อเนื่องขณะปฏิบัติหน้าที่
- 2.1.2.4 ผู้ดำเนินการทางอากาศสามารถพิจารณาจัดหาอุปกรณ์ป้องกันอื่น ๆ ที่สามารถป้องกันการติดเชื้อของเชื้อไวรัสโคโรนาได้ เช่น แว่นตา (Goggles) ชุดป้องกันเชื้อโรค และ อุปกรณ์ป้องกันใบหน้าจากของเหลวติดเชื้อ (Face Shield) เป็นต้น
- 2.1.2.5 เที่ยวบินที่มีระยะเวลาทำการบินมากกว่า 90 นาที สายการบินจะต้องสำรองที่นั่ง 2 แถวหลังสุดท้ายด้านใดด้านหนึ่งของเครื่องบินไว้สำหรับแยกักผู้ป่วยหรือผู้ต้องสงสัยว่าจะป่วยเพื่อทำการเฝ้าระวังอาการและป้องกันการแพร่กระจายของโรค
- 2.1.2.6 งดการให้บริการอาหารและเครื่องดื่มระหว่างเที่ยวบิน แต่หากมีเหตุการณ์ฉุกเฉินหรือจำเป็น ลูกเรืออาจพิจารณาจัดเครื่องดื่มให้แก่ผู้โดยสารได้ เช่น ในกรณีผู้โดยสารต้องรับประทานยาประจำตัว เป็นต้น ทั้งนี้ให้กระทำในพื้นที่ที่ห่างจากผู้โดยสารคนอื่นให้มากที่สุดเท่าที่จะสามารถเป็นไปได้
- 2.1.2.7 งดให้บริการหนังสือพิมพ์ นิตยสาร หรือแผ่นพับโฆษณาต่าง ๆ ยกเว้นเอกสารที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยบนเครื่องบินเท่านั้น
- 2.1.2.8 งดจำหน่ายสินค้าที่ระลึกและสินค้าปลอดภาษีภายในเที่ยวบิน
- 2.1.2.9 ผู้โดยสารต้องสวมใส่หน้ากากอนามัยหรือหน้ากากผ้า (Mask) ตลอดเวลาที่อยู่ภายในห้องโดยสาร รวมถึงไม่อนุญาตให้นำอาหารและเครื่องดื่มของตนเองมารับประทานบนเที่ยวบิน และขอให้ล้างมือ หรือใช้เจลแอลกอฮอล์เจลอย่างสม่ำเสมอ
- 2.1.2.10 จัดเตรียมให้มีแอลกอฮอล์สำหรับล้างมือโดยกำหนดความเข้มข้นไม่ต่ำกว่า 70 เปอร์เซ็นต์ให้เพียงพอสำหรับทั้งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินและผู้โดยสารตลอดการให้บริการในเที่ยวบิน
- 2.1.2.11 ในกรณีที่มีห้องน้ำมากกว่า 1 ห้อง ให้กันห้องน้ำ 1 ห้องที่ติดกับที่นั่งสำรองเพื่อสำรองไว้ให้แก่ผู้มีอาการป่วยหรือที่สงสัยว่าป่วยใช้ในกรณีจำเป็น
- 2.1.2.12 หลังจากการเสร็จการทำการบินทุกครั้ง ให้ทำการฆ่าเชื้อโรค (Disinfection) ในส่วนของห้องโดยสารให้เป็นไปตามมาตรการของกระทรวงสาธารณสุข
- สรุปได้ว่า การให้บริการทางอากาศยานที่เกิดขึ้นในประเทศไทยในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนามีความจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการและปฏิบัติตามข้อกำหนด

นโยบายและระเบียบปฏิบัติต่างๆ ของทางรัฐบาล กระทรวงสาธารณสุข และสำนักงานการบินพลเรือน ซึ่งข้อกำหนดที่สอดคล้องกับข้อกำหนดและมาตรการของทางรัฐบาลและกระทรวงสาธารณสุขที่ทางภาคอุตสาหกรรมการบินได้ยึดถือเป็นข้อปฏิบัติหลักได้แก่ ข้อกำหนดของทางสำนักงานการบินพลเรือนเพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ทั้งผู้โดยสารและพนักงานสายการบินในขณะที่ให้บริการและปฏิบัติหน้าที่ในด้านของความปลอดภัยและสุขอนามัยในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา ในบริบทของวิจัยชิ้นนี้จึงมุ่งเน้นศึกษาระดับสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีต่อผลลัพธ์ของการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ จากข้อกำหนด นโยบาย และข้อบังคับต่าง ๆ ของทุกภาคส่วน

2.1.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการบนอากาศยาน

2.1.3.1 ความหมายของแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการบนอากาศยาน

ปิยะธิดา โสมะนันท์ (2546) กล่าวว่า การบริการบนอากาศยานโดยทั่วไปคือการสร้างความพึงพอใจของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแก่ผู้โดยสาร โดยการบริการพื้นฐานประกอบไปด้วยการบริการผู้โดยสารด้านอาหาร เครื่องดื่ม และสิ่งให้ความบันเทิงระหว่างทำการบิน โดยการให้บริการบนอากาศยานจะแตกต่างกันไปตามนโยบายของสายการบินต้นสังกัด อันเป็นผลสืบเนื่องมาจากความเหมาะสมของค่าบริการบัตรโดยสาร การให้บริการทั้งด้านอาหาร เครื่องดื่มและด้านอื่น ๆ ซึ่งการสร้าง ความพึงพอใจให้แก่ผู้โดยสาร ขึ้นอยู่กับความถี่ในการให้บริการ รูปแบบการจัดอาหาร ปริมาณ และคุณภาพ นอกจากการให้บริการด้านความบันเทิง อาหารและเครื่องดื่มบนเที่ยวบินแล้วนั้น ทางสายการบินยังถือว่าการสร้างความสะดวกสบายให้แก่ผู้โดยสาร ช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ รวมถึงการสร้างรอยยิ้มและการดูแลเอาใจใส่ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินก็ยังคงเป็นส่วนหนึ่งของการบริการบนอากาศยานด้วยเช่นกัน

การให้บริการบนอากาศยานมีปัจจัยหลักที่สำคัญคือความสะดวกสบายที่ผู้โดยสารจะได้รับ ซึ่งถือเป็นปัจจัยสำคัญอันดับแรกในการให้บริการบนอากาศยาน นอกจากนั้นการให้บริการบนอากาศยานอย่างมีประสิทธิภาพยังขึ้นอยู่กับความเป็นมืออาชีพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กล่าวคือการให้บริการบนอากาศยานจะมีประสิทธิภาพได้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องเป็นผู้มีความรู้และมีความสามารถในการจัดการกับความวิตกกังวลของผู้โดยสาร อีกทั้งการให้บริการที่ดียังหมายถึงการมีอุปกรณ์ที่สามารถอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสารได้อย่างครบครันอีกด้วย (Feng & Jeng, 2005)

ดังนั้นการให้บริการบนอากาศยานจึงกลายเป็นบริบทสำคัญในการสร้างความประทับใจให้แก่ผู้โดยสารที่เข้ามาใช้บริการและสามารถพัฒนาไปเป็นการสร้างความจงรักภักดีต่อสายการบินในเวลาต่อมา นอกจากนั้นยังสามารถสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าในอนาคตได้โดยการบอกต่อของลูกค้าปัจจุบัน ซึ่งการให้บริการในเที่ยวบินหนึ่งจะครอบคลุมถึงบริการด้านต่าง ๆ อาทิเช่น ความสะดวกสบาย ความปลอดภัยในการเดินทาง และความตรงต่อเวลา เป็นต้น ซึ่งการบริการเหล่านี้

มีผลต่อการประเมินค่าความพึงพอใจและความประทับใจของผู้โดยสารโดยจะถูกประเมินหลังจากสิ้นสุดการให้บริการในเที่ยวบินนั้น ๆ

2.1.3.2 ขั้นตอนการปฏิบัติงานภายในห้องโดยสาร

ปารยัภยัญญ์ วิจิตรสงวน และซ็อส อักษรกิตติ (2563) กล่าวว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีหน้าที่ปฏิบัติงานเพื่อดูแลความปลอดภัยของผู้โดยสารและให้บริการผู้โดยสารในขณะที่ทำการบิน ซึ่งการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสามารถแบ่งออกได้เป็น 5 ระยะ ดังนี้

1) การเตรียมการก่อนปฏิบัติการบิน (Pre-flight Check Stage) เป็นกระบวนการประชุมร่วมกันของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินและนักบินที่ทำการบินในเที่ยวบินนั้น ๆ (Pre-Flight Crew Briefing) เพื่อชี้แจงให้ทราบถึงข้อมูลต่าง ๆ อาทิเช่น ข้อมูลเส้นทางการบิน สภาพอากาศ โดยรวมขณะทำการบิน ข้อมูลผู้โดยสาร ข้อมูลการร้องข้อพิเคษอื่น ๆ รวมถึงการทบทวนระเบียบปฏิบัติในกรณีเหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ หลังจากการประชุมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะทำการตรวจสอบห้องโดยสารรวมถึงอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยทั้งหมดภายในห้องโดยสาร (Pre-Flight Check and Security Check) ซึ่งเป็นการตรวจสอบอุปกรณ์เกี่ยวกับความปลอดภัยต่าง ๆ ภายในห้องโดยสาร อาทิเช่น ถังดับเพลิง ถังออกซิเจน ไฟฉาย อุปกรณ์ส่งสัญญาณฉุกเฉินภายในตัวห้องโดยสาร และตรวจพื้นที่ทุกจุดในบริเวณห้องโดยสารไม่ว่าจะเป็นบริเวณที่นั่งผู้โดยสาร ช่องเก็บสัมภาระ ห้องน้ำ ประตูทางออกเครื่อง ห้องพักพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน รวมถึงตามจุดอับสายตาอื่น ๆ ในบริเวณห้องโดยสาร หลังจากการตรวจสอบทั้งหมดสิ้นสุดลงแล้วขั้นตอนต่อไปคือการนำผู้โดยสารเข้าเครื่อง (Boarding) เพื่อเตรียมพร้อมทำการบินต่อไป

2) การนำเครื่องขึ้น (Take Off Stage) ก่อนขั้นตอนการนำเครื่องขึ้นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะทำการสาธิตการใช้อุปกรณ์บริเวณที่นั่งผู้โดยสาร เช่น การรัดเข็มขัด รวมถึงการสาธิตวิธีการปฏิบัติตนเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ อาทิเช่น การสวมหน้ากากออกซิเจน การใช้เสื้อชูชีพให้แก่ผู้โดยสาร และทำการตรวจเช็คห้องโดยสารเป็นครั้งสุดท้าย ไม่ว่าจะเป็นในส่วนของเก้าอี้ที่นั่งของผู้โดยสาร การเปิดม่านบังแสง การรัดเข็มขัด และความเรียบร้อยของช่องเก็บสัมภาระต่าง ๆ ห้องน้ำ รวมถึงบริเวณที่พักของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้วยเช่นกัน เมื่อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้ทำการตรวจเช็คความปลอดภัยบริเวณห้องโดยสารและรายงานให้นักบินทราบเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ลำดับต่อไปนักบินก็จะทำการนำเครื่องขึ้น

3) การปฏิบัติการบินตามเส้นทาง (En-route Stage) เมื่อเครื่องบินทำการไต่ระดับการบินถึงความสูงที่กำหนดไว้และสัญญาณแจ้งรัดเข็มขัดนิรภัยดับลง พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะทำหน้าที่อำนวยความสะดวกและให้บริการผู้โดยสารตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ของสายการบิน และยังเป็นช่วงเวลาที่ผู้โดยสารสามารถทำกิจกรรมตามอัธยาศัยได้

4) การเตรียมการนำเครื่องร่อนลง (Approach Stage) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะทำการตรวจสอบความพร้อมและความปลอดภัยในห้องโดยสารเช่นเดียวกันกับตอนก่อนนำเครื่องขึ้น เมื่อแจ้งสัญญาณให้ทางนักบินทราบถึงความเรียบร้อยในห้องโดยสารแล้ว นักบินจะทำการนำเครื่องร่อนลงในลำดับต่อไป

5) การนำเครื่องบินร่อนลงจอด (Landing Stage) ในขณะร่อนลงจอด ตัวเครื่องบินอาจได้รับแรงการกระแทกซึ่งอาจก่อให้เกิดการบาดเจ็บได้หากผู้โดยสารไม่ปฏิบัติตามคำแนะนำที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องได้ประกาศแนะนำไว้ และเมื่อเครื่องบินจอดสนิท ผู้โดยสารลงจากเครื่องบินหมดแล้ว พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องทำการตรวจเช็คห้องโดยสารอีกครั้งเพื่อให้แน่ใจว่าไม่มีวัตถุแปลกปลอมหรือวัตถุต้องสงสัยหลงเหลืออยู่ในห้องโดยสาร

หน้าที่และบทบาทของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินนั้นมีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับการดูแลความปลอดภัยและความเรียบร้อยภายในห้องโดยสารครอบคลุมทั้ง 5 ระยะของการทำการบิน ดังนั้นหากเกิดข้อบกพร่องในการปฏิบัติหน้าที่อาจส่งผลให้เกิดความไม่ปลอดภัยขึ้นได้ภายในห้องโดยสาร รวมถึงหากเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินขึ้นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินก็จะสามารถรายงานนักบินให้ได้รับทราบได้ในทันที และสามารถปฏิบัติตามกฎระเบียบในกรณีฉุกเฉินเพื่อการใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ จากผลวิจัยของ Okabe (2016) กล่าวว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่รับรู้หน้าที่และบทบาทของตนเองเป็นอย่างดีนั้นจะสามารถรับมือกับสถานการณ์ปฏิบัติงานบนเครื่องบินได้ครอบคลุมทั้ง 3 ด้าน อันได้แก่ การกำกับดูแลนริภัยการบิน การบริการบนอากาศยาน และการรักษาความปลอดภัย

กรรณภัทร กันแก้ว (2555) กล่าวว่า การบริการบนอากาศยานที่ดีจะประกอบไปด้วยปัจจัยย่อยทั้งสิ้น 8 ปัจจัย ดังนี้ 1) ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกบนเครื่องบิน 2) ความสุภาพเรียบร้อยในการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน 3) การให้บริการอาหารและเครื่องดื่มบนเที่ยวบิน 4) ความตรงต่อเวลาของเที่ยวบิน 5) ความปลอดภัยของเที่ยวบิน 6) ที่นั่งบนเครื่องบินกว้างขวาง นั่งสบายและไม่แออัด 7) ความสะอาดของห้องน้ำบนเครื่องบิน และ 8) ความเป็นมืออาชีพในการแก้ปัญหาของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

สรุปได้ว่า การปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินถูกแบ่งออกเป็น 5 ระยะด้วยกัน อันได้แก่ การเตรียมการก่อนปฏิบัติการบิน การนำเครื่องขึ้น การปฏิบัติการบินตามเส้นทาง การเตรียมการนำเครื่องร่อนลง และการนำเครื่องบินร่อนลงจอด โดยนอกจากด้านความปลอดภัยแล้วพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินยังมีหน้าที่ในด้านการให้บริการอีกด้วย โดยในบริบทของงานวิจัยชิ้นนี้มุ่งเน้นศึกษาสภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ปฏิบัติหน้าที่ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาและให้บริการตามมาตรการต่าง ๆ ของทางภาครัฐบาล กระทรวงสาธารณสุขและข้อบังคับของสำนักงานการบินพลเรือน (CAAT) ซึ่งมาตรการ

เหล่านี้ อาจส่งผลต่อระดับสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้ ดังนั้นผู้ทำวิจัยจึงเห็นความสำคัญของการศึกษาขั้นตอนการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพื่อให้สามารถเข้าใจแง่มุมและทัศนคติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงของรูปแบบการให้บริการบนอากาศยานได้ดีมากขึ้น โดยผู้ทำวิจัยจะเน้นศึกษาการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในช่วงการเตรียมการก่อนปฏิบัติการบิน การปฏิบัติการบินตามเส้นทางและการนำเครื่องบินร่อนลงจอด

จากแนวคิดการให้บริการบนอากาศยานชี้ให้เห็นว่าสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะมีแนวโน้มไปในทิศทางบวกหรือทิศทางลบก็อาจขึ้นอยู่กับรูปแบบการให้บริการบนอากาศยาน กล่าวคือหากการให้บริการบนอากาศยานสามารถทำให้ผู้โดยสารเกิดความประทับใจ สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานก็จะมีสภาพแวดล้อมที่ดีและอาจส่งผลทำให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีสุขภาวะจิตที่ดีตามมาด้วย ในทางตรงข้ามหากการเปลี่ยนแปลงของรูปแบบการให้บริการบนอากาศยานส่งผลทำให้ผู้โดยสารเกิดความไม่พึงพอใจในการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานก็จะมีสภาพแวดล้อมที่ไม่ดีและอาจส่งผลทำให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีสุขภาวะจิตที่ไม่ดีตามมาได้เช่นกัน

2.1.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสุขภาวะจิต

2.1.4.1 ความหมายของสุขภาวะจิต

ดารวันต์ รักสัตย์ (2557) กล่าวว่า สุขภาวะจิต (Psychological Well-being) หมายถึง สภาวะทางจิตของบุคคลอันเป็นสภาวะที่ดี ซึ่งเป็นสภาวะที่ประกอบไปด้วยความพึงพอใจในชีวิต และความสุข ซึ่งมีอิทธิพลมาจากการมีคุณภาพชีวิตที่ดี การมีความสามารถในการจัดการความรู้สึกของตนเองทั้งในทางลบและทางบวกได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความสอดคล้องกันของความต้องการและการบรรลุเป้าหมายได้ตามที่ตั้งใจไว้ รวมถึงการมีทัศนคติและมุมมองที่ดีต่อสภาพแวดล้อม สถานการณ์ และประสบการณ์ โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสุขภาวะจิตนั้น ประกอบไปด้วย 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยภายในตัวบุคคล และปัจจัยภายนอกบุคคล

Dupuy (1977) กล่าวว่า สุขภาวะจิตหมายถึงความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสถานการณ์หรือสิ่งที่เกิดขึ้นในขณะนั้น ซึ่งสามารถเป็นได้ทั้งความรู้สึกเชิงบวกและความรู้สึกเชิงลบ

Lawton (1983) กล่าวว่า สุขภาวะจิต (Psychological Well-being) หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงให้เห็นถึงความผาสุก การมีชีวิตที่ดี และการมีมุมมองต่อสภาพแวดล้อมในแง่ที่ดี

Ryff & Keyes (1995) กล่าวว่า การศึกษาสุขภาวะจิตในปัจจุบันไม่ควรมุ่งเน้นศึกษาเพียงสุขภาวะจิตที่เป็นลบเท่านั้น หากแต่ควรศึกษาถึงสุขภาวะจิตของแต่ละบุคคลในด้านบวกด้วย จึงมีการให้คำจำกัดความของสุขภาวะจิตขึ้นมาใหม่โดยให้ความหมายว่า คุณลักษณะเชิงบวกทางจิตที่มีลักษณะเป็นมิติต่าง ๆ ในด้านการเจริญเติบโตและการพัฒนาของบุคคล

จากการศึกษาความหมายของสภาวะจิตในแง่มุมต่าง ๆ ทำให้พบว่าสภาวะจิต (Psychological Well-being) มีความหมายโดยรวมที่พูดถึงความผาสุกในการใช้ชีวิตโดยเกิดจากความสามารถในการรักษาสมดุลของสภาวะทางจิตในเชิงบวกและสภาวะจิตในเชิงลบได้ โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับสภาวะจิตแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ 1) ปัจจัยภายใน และ 2) ปัจจัยภายนอก โดยปัจจัยเหล่านี้จะส่งผลต่อระดับสภาวะจิตที่มีทั้งสภาวะจิตที่เป็นไปในเชิงบวก ซึ่งหมายรวมถึงความรู้สึกในด้านบวกต่าง ๆ (Positive Effect) เช่น ความพึงพอใจและความสุขในการใช้ชีวิต สำหรับสภาวะจิตเชิงลบ จะหมายถึงความรู้สึกในด้านลบหรือความรู้สึกที่ไม่ดีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (Negative Effect) อันได้แก่ ความวิตกกังวล ความเศร้า และการมองโลกในแง่ร้าย เป็นต้น ในบริบทของงานวิจัยชิ้นนี้ผู้วิจัยมุ่งเน้นศึกษาสภาวะจิตตามความหมายของ Dupuy (1977) และ Bradburn (1966) ซึ่งมุ่งเน้นศึกษาไปในความหมายเชิงสภาวะจิตที่มีต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในขณะนั้นและการรักษาสมดุลของสภาวะจิตทางด้านบวกและด้านลบ

2.1.4.2 องค์ประกอบของโครงสร้างสภาวะจิต

Cummins (1996) กล่าวว่า สภาวะจิตคือความพึงพอใจในชีวิต เช่นเดียวกับคุณภาพชีวิต และมีองค์ประกอบ 7 ด้านด้วยกัน ดังนี้ 1) สภาวะจิตทางวัตถุวิสัย 2) ภาวะสุขภาพ 3) ความปลอดภัย 4) ความสามารถในการปฏิบัติงานต่าง ๆ 5) การมีส่วนร่วมในชุมชน 6) ความสนทนสนมและคุ้นเคยกับบุคคลอื่น และ 7) สภาวะทางอารมณ์

Bradburn (1966) มีแนวคิดที่ว่า สภาวะจิตเป็นสภาวะที่เกิดขึ้นในจิตใจของบุคคล ซึ่งเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับประสบการณ์หรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในชีวิตในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งเท่านั้น ประกอบไปด้วยองค์ประกอบ 2 ด้าน ได้แก่ 1) ความรู้สึกหรือสภาวะอารมณ์ด้านบวก (Positive Effect) เช่น ความสุขและความพอใจ เป็นต้น 2) ความรู้สึกหรือสภาวะอารมณ์ด้านลบ ได้แก่ ความหดหู่ ความวิตกกังวลและความทุกข์ เป็นต้น อย่างไรก็ตามการรับรู้ต่อสภาวะจิตของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันไป ซึ่งหากบุคคลนั้นมีสภาวะทางอารมณ์ด้านบวกมากกว่าสภาวะอารมณ์ด้านลบจะส่งผลให้บุคคลนั้นมี

สภาวะจิตที่ดีหรือมีระดับสภาวะจิตสูง แต่หากบุคคลนั้นมีสภาวะทางอารมณ์ด้านลบมากกว่าสภาวะทางอารมณ์ด้านบวก สภาวะจิตของบุคคลนั้นก็จะเป็นสภาวะจิตที่ไม่ดีหรือมีระดับความสุขลดลง

Dupuy (1977) มีแนวคิดที่ว่า สภาวะจิตคือความรู้สึกที่มีต่อเหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่บุคคลนั้นกำลังเผชิญหน้าอยู่ซึ่งประกอบไปด้วยความรู้สึกในด้านบวกและความรู้สึกในด้านลบ หากบุคคลได้มีความรู้สึกต่อสถานการณ์หรือเหตุการณ์ที่มีความเป็นไปในด้านบวกมากกว่าด้านลบจะส่งผลทำให้บุคคลนั้นมีสภาวะจิตที่ดีตามมา โดยแนวคิดของ Dupuy (1977) แบ่งองค์ประกอบของสภาวะจิตออกเป็น 6 องค์ประกอบ ได้แก่

1) ความวิตกกังวล (Anxiety) หมายถึง ความรู้สึกไม่สบายใจเกิดจากการประเมินสถานการณ์ที่เกิดขึ้นและส่งผลทำให้เกิดความรู้สึก กังวล กระวนกระวายใจ กลัว เครียดและวิตกกังวลถึงอันตรายที่อาจเกิดขึ้นได้ และความรู้สึกเหล่านี้จะถูกแสดงออกทั้งทางอารมณ์และทางร่างกายของ

บุคคลนั้น

2) ภาวะซึมเศร้า (Depressed Mood) หมายถึงความผิดปกติทางอารมณ์ที่ส่งผลร่วมกับอาการต่าง ๆ ที่สำคัญ เช่น อาการเบื่อ การให้ความสนใจกับสิ่งรอบตัวน้อยลง ขาดสมาธิ นอนไม่หลับ และเบื่ออาหาร เป็นต้น ซึ่งอาการเหล่านี้ส่วนใหญ่มักเกิดขึ้นจากการเกิดความรู้สึกสูญเสีย

3) สุขภาวะทางบวก (Sense of Positive Well-being) หมายถึงสิ่งที่ชี้ให้เห็นถึงความรู้สึกด้านบวก เช่น ความพอใจ ความภูมิใจในความสำเร็จ ความรู้สึกสมบูรณ์ และความสุข เป็นต้น

4) การควบคุมตนเอง (Self-control) หมายถึงความสามารถในการควบคุมความรู้สึก อารมณ์ ความคิดและพฤติกรรมของตนเองได้เพื่อให้สามารถเผชิญหน้ากับปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5) ความมีชีวิตชีวา (Vitality) หมายถึงความรู้สึกเบิกบานใจ สดชื่นและรู้สึกมีพลังในการทำกิจกรรมต่าง ๆ

6) ภาวะสุขภาพทั่วไป (General Health) หมายถึงความรู้สึกที่เกิดจากความผิดปกติของสุขภาพที่กำลังเผชิญอยู่ซึ่งส่งผลต่อจิตใจ ทำให้รู้สึกวิตกกังวล กลัว เป็นทุกข์ และไม่มีความสุข เป็นต้น

ซึ่งสุขภาวะจิตในมุมมองของ Dupuy (1977) จะเป็นการสะท้อนแนวคิดที่พฤติกรรมทางจิตไม่สามารถแยกศึกษาที่ละส่วนได้แต่จะต้องศึกษาเป็นองค์รวม กล่าวคือองค์ประกอบของสุขภาวะจิตทั้ง 6 องค์ประกอบจะต้องเกิดจากการประมวลความรู้สึกโดยภาพรวมของบุคคลแล้วสะท้อนกลับออกมา

Ryff & Keyes (1995) มีแนวคิดว่า สุขภาวะจิต หมายถึงความสำเร็จหรือบรรลุถึงเป้าหมายในแต่ละช่วงของชีวิตโดยส่งผลให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งผู้ที่มีสุขภาวะจิตที่ดีในมุมมองของ Ryff and Keyes หมายถึงผู้ที่มีความมั่นใจในการใช้ชีวิต มีการพัฒนาทางจิตที่สมบูรณ์จากประสบการณ์ที่ผ่านเข้ามาในชีวิตโดยประเมินจากประสบการณ์ทั้งหมดที่บุคคลเคยพบเจอในช่วงชีวิต ไม่ใช่จากเหตุการณ์ที่บุคคลนั้นกำลังเผชิญอยู่ในขณะนั้น โดย Ryff (1989) ได้สร้างแบบทดสอบสุขภาวะจิต (Scale of Psychological Well-being) เพื่อวัดระดับสุขภาวะจิตจาก 6 มิติ ดังนี้

1) การยอมรับตนเอง (Self-acceptance) หมายถึง การรับรู้และยอมรับทั้งด้านดีและด้านไม่ดีของตนเอง รวมถึงการพึงพอใจต่อชีวิตของตนเองที่ผ่านมา และมีทัศนคติต่อตนเองในด้านบวก

2) การมีเป้าหมายในชีวิต (Purpose of Life) หมายถึง การวางแผนและมีเป้าหมายในชีวิต และดำเนินชีวิตตามจุดมุ่งหมายที่วางไว้

3) ความเป็นตัวของตัวเอง (Autonomy) หมายถึง การคิดและทำในสิ่งที่ตนเองคิดว่าเหมาะสมและถูกต้อง ไม่ทำตามกระแสสังคมและประเมินตนเองตามมาตรฐานที่ตนเองตั้งไว้

4) การพัฒนาตนเอง (Personal Growth) หมายถึง ความต้องการที่จะพัฒนาตนเองให้มีประสิทธิภาพในด้านต่าง ๆ มากขึ้นอยู่ตลอดเวลา

5) การมีสัมพันธภาพที่ดีกับคนอื่น (Positive Relations with Others) หมายถึง การให้ความไว้วางใจและเห็นอกเห็นใจผู้อื่น รวมถึงการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น

6) ความสามารถในการจัดการสิ่งแวดล้อม (Environment Mastery) หมายถึง ความสามารถในการเลือกและจัดการสภาพแวดล้อมรอบ ๆ ตัวอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้เกิดความเหมาะสมและเป็นไปตามค่านิยมของตนเอง

2.1.4.3 การวัดสุขภาวะจิต

การวัดสุขภาวะจิตของแต่ละบุคคลสามารถวัดได้จากองค์ประกอบหลายอย่างขึ้นอยู่กับแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับสุขภาวะจิตและวัตถุประสงค์ของการศึกษาสุขภาวะจิตในบริบทต่าง ๆ อย่างไรก็ตามการวัดสุขภาวะจิตมีองค์ประกอบหลักสำคัญ ดังนี้

1) การวัดเชิงภาวะวิสัย (Objective Well-being) หมายถึง การวัดเชิงกายภาพทั่วไป พฤติกรรม ลักษณะเหตุการณ์หรือลักษณะของบุคคลที่เกิดจากการตัดสินใจจากตนเองหรือบุคคลอื่นโดยตัดสินใจมาจากข้อมูลความเป็นจริง โดยทั่วไปจะเกี่ยวข้องกับสิ่งจำเป็นที่บุคคลควรจะได้รับในชีวิต อาทิเช่น การศึกษา รายได้ อาชีพ รวมถึงสวัสดิการต่าง ๆ เป็นต้น โดยการวัดระดับสุขภาวะด้านภาวะวิสัยจะทำการประเมินจากการละลายความหลากหลายของความจำเป็นพื้นฐานของบุคคลที่ถูกเปลี่ยนแปลงไปตามวัฒนธรรม ความแตกต่างของบุคคลและความเป็นปัจเจก โดยเครื่องมือที่ใช้วัดสุขภาวะเชิงภาวะวิสัย ได้แก่ ดัชนีความผาสุก (The Index of Well-being หรือ The Quality of Well-being Scale) ของ McDowell (2006)

2) การวัดเชิงอัตวิสัย (Subjective Well-being) หมายถึง การวัดสภาวะภายในจิตใจของบุคคลตามการรับรู้ของตัวบุคคลเอง โดยมีการประเมินจากมิติต่าง ๆ ที่หลากหลายหรือจากประสบการณ์ชีวิตตามการรับรู้ของแต่ละบุคคล ซึ่งหมายความรวมถึงความพึงพอใจในชีวิตที่ประเมินจากความนึกคิดของแต่ละบุคคล (Cognitive Judgement) ตลอดจนอารมณ์ความรู้สึก เช่น ความรู้สึก

ด้านบวก ความรู้สึกด้านลบและความปรารถนา เป็นต้น (Campbell, 1976) โดยเครื่องมือที่ใช้สำหรับวัดสุขภาวะเชิงอัตวิสัยสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 กลุ่มด้วยกัน ดังนี้

2.1) กลุ่มที่มองสุขภาวะจิตในภาพรวมทั้งหมดของชีวิต การวัดสุขภาวะจิตจึงเป็นการประเมินภาพรวมของบุคคลหนึ่ง โดยมีการประเมินดังนี้ 1) แบบวัดความผาสุกด้วยตนเองของแคนทริค (Cantril Self-anchoring Ladder Scale) โดยมองความพึงพอใจในชีวิตเป็นความรู้สึกถึงความแตกต่างระหว่างความปรารถนากับความสำเร็จของบุคคล (McDowell, 2006) และ 2) แบบวัดความผาสุกของแคมเบล Campbell (1976) กล่าวว่า ความผาสุกในชีวิตโดยวัดจากประสบการณ์การเรียนรู้ การรับรู้ต่อสภาพเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจริงและนำมาเปรียบเทียบกับเหตุการณ์ที่บุคคลนั้นตั้งเป้าหมายหรือต้องการให้เกิดขึ้นหรือปรารถนาให้เป็น

2.2) กลุ่มที่มองสุขภาวะจิตด้วยส่วนประกอบต่าง ๆ โดยวัดสุขภาวะจิตจากองค์ประกอบหลาย ๆ ด้าน ได้แก่ แบบวัดความผาสุกทั่วไป (The General Well-being Schedule: GWB) โดยเป็นแบบวัดความผาสุกของ Harold J Dupuy พัฒนาขึ้นในปี 1977 พัฒนามาจากแบบสอบถามของ U.S. Health and Nutrition Examination Survey (HANES) ซึ่งเป็นแบบทดสอบเพื่อสะท้อนถึงความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคลที่มีต่อสถานการณ์จริงที่เกิดขึ้น โดยหมายถึงความรู้สึกพึงพอใจและมีความสุขในชีวิต ทั้งนี้เป็นได้ทั้งความรู้สึกด้านบวกและด้านลบ ประกอบไปด้วย 6 ด้านด้วยกัน ดังนี้ 1) ความวิตกกังวล (Anxiety) 2) ความซึมเศร้า (Depression) 3) ภาวะสุขภาพโดยทั่วไป (General Health) 4) มีความผาสุกด้านบวก (Positive Well-being) 5) การควบคุมตนเอง (Self-control) และ 6) ความมีชีวิตชีวา (Vitality) (Dupuy, 1977 อ้างใน Jagruti, Advaita & Eashwarya, 2020)

สำหรับมาตราวัดสุขภาวะจิต (Scales of Psychological Well-being: PWB) ของ Ryff (1995) ถูกคิดค้นขึ้นในปี 1985 โดยสุขภาวะจิตของบุคคลสามารถประเมินได้จากลักษณะจิตด้านบวกที่มีในการดำเนินชีวิตของบุคคล (Positive Psychological Functioning) เป็นการบูรณาการแนวคิดต่าง ๆ เช่น แนวคิดการพัฒนาลักษณะเฉพาะตัวบุคคลอย่างเป็นระบบ (Formulation of Individuation) ของจุง (Jung, 1933) แนวคิดการเป็นบุคคลที่มีชีวิตที่สมบูรณ์ (Fully Functioning Person) ของโรเจอร์ (Rogers, 1961) แนวคิดการบรรลุภาวะสัจจการแห่งตน (Self-actualization) ของมาร์ชโลว์ (Maslow, 1968) และแนวคิดการมีวุฒิภาวะ (Maturity) ของอัลพอร์ต (Allport, 1961) เป็นต้น โดยมาตราวัดระดับสุขภาวะจิตของ Ryff จะประกอบไปด้วยคำถามเชิงบวกและคำถามเชิงลบที่ครอบคลุมลักษณะทางจิตในด้านบวกในการดำเนินชีวิตของบุคคลไว้ด้วยกัน 6 มิติ (Dimensions) ดังนี้ 1) การยอมรับตนเอง (Self-acceptance) 2) การมีเป้าหมายในชีวิต (Purpose of Life) 3) ความเป็นตัวของตัวเอง (Autonomy) 4) การพัฒนาตนเอง (Personal Growth) 5) การมีสัมพันธ์ภาพที่ดีกับคนอื่น (Positive Relations with Others) และ

6) ความสามารถในการจัดการสิ่งแวดล้อม (Environment Mastery) ในแต่ละมิติจะถูกกำหนดให้มี 2 ขั้ว คือ 1) กลุ่มที่ได้คะแนนสูง (High Scorer) และ 2) กลุ่มที่ได้คะแนนต่ำ (Low Scorer) โดยลักษณะของมาตราวัดจะเป็นในรูปแบบมาตราวัดประเมินค่า 6 ระดับ ตั้งแต่ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ไปจนถึง “ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง”

2.3) กลุ่มที่วัดสุขภาวะจิตโดยการประเมินทางสุขภาพจิต

แบบคัดกรองสุขภาพจิตของผู้ใหญ่ในชุมชน (The Health Option Survey: HOS) เป็นแบบทดสอบที่ถูกคิดค้นขึ้นในปี ค.ศ.1951 โดยอัลลิสเตอร์ เอ็ม. แมคมิลลาน แบบทดสอบประกอบไปด้วย 20 คำถามซึ่งระบุถึงโรคจิตประสาทและความผิดปกติทางจิตชนิดต่าง ๆ โดยคำถามจะมีลักษณะสอบถามถึงอาการ เช่น คุณมีอาการไม่อยากอาหารหรือไม่ โดยผู้ตอบจะเลือกตอบคำตอบโดยมีตัวเลือก คือ “บ่อยครั้ง” “บางครั้ง” หรือ “ไม่เคยเลย” (Macmillan, 1951 อ้างใน McDowell, 2006)

แบบวัด The Two-ways Items Screening Score of Psychiatric Symptoms โดยแบบทดสอบถูกคิดค้นขึ้นในปี ค.ศ. 1962 โดย โทมัส เอส. แลงก์เนอร์ แบบทดสอบถูกคิดค้นขึ้นเพื่อใช้ทดสอบสุขภาพจิตแต่ไม่สามารถแยกแยะความผิดปกติของอาการป่วยทางจิตได้จึงถือเป็นแบบทดสอบที่ไม่สามารถวัดได้ละเอียดนัก โดยประกอบไปด้วย 22 คำถาม เช่น ฉันทู้สึกอ่อนเพลียตลอดเวลา โดยผู้ตอบสามารถเลือกตอบได้จากตัวเลือกที่กำหนด คือ “ใช่” “ไม่ใช่” “ไม่รู้” หรือ “ไม่ตอบ” (Langner, 1962 อ้างใน McDowell, 2006)

แบบวัด The Affect Balance Scale ถูกคิดค้นขึ้นในปี ค.ศ. 1965 โดย นอร์แมน เอ็ม. แบริดเบิร์น ซึ่งเป็นการวัดเกี่ยวกับปฏิกิริยาทางด้านจิตใจทั้งในด้านบวกและด้านลบในกลุ่มประชาชนทั่วไป แบบทดสอบนี้สามารถบ่งชี้ได้ถึงความสุขทางใจและความสุขทั่วไปในชีวิตได้ ประกอบไปด้วยคำถาม 10 ข้อ เช่น 2-3 สัปดาห์ที่ผ่านมาคุณรู้สึกโดดเดี่ยวหรือเหินห่างจากผู้อื่น โดยผู้ตอบจะสามารถเลือกตอบจากคำตอบที่มีให้ ดังนี้ “บ่อยครั้ง” “บางครั้ง” หรือ “ไม่เคยเลย” (Bradburn, 1966)

แบบวัด The Rand Mental Health Inventory: MHI แบบทดสอบถูกคิดค้นขึ้นในปี ค.ศ. 1979 โดยบริษัท RAND และจอร์น อี. แวร์ เพื่อใช้สำหรับการวัดสภาวะกดดันทางจิตใจและความทุกข์ในสุขภาพจิต (Mental Health Inventory) โดยในระยะแรกตั้งใจสร้างขึ้นเพื่อทดสอบสุขภาพจิตในการทำประกันสุขภาพของบริษัท RAND ซึ่งเน้นด้านอารมณ์ อาการวิตกกังวล และอาการของการสูญเสียการควบคุมอารมณ์ ความคิดและพฤติกรรม โดย MHI จะใช้ข้อความคำถามของ The General Well-being Schedule ของ Dupuy (1977) ซึ่งครอบคลุมภาวะสุขภาพทั่วไป และข้อความอีก 20 คำถามซึ่งครอบคลุมในเรื่องความวิตกกังวล ความซึมเศร้า การสูญเสียการควบคุมอารมณ์และพฤติกรรมรวมถึงอารมณ์ทางบวก นอกจากนี้ยังมีข้อความอีก 3 ข้อที่

ครอบคลุมปมทางอารมณ์ (Emotional Ties) รวมทั้งสิ้น 38 คำถาม (RAND Corporation & Ware, 1979 อ้างใน McDowell, 2006)

แบบวัด The General Health Questionnaire: GHQ สร้างขึ้นในปีค.ศ. 1972 โดยเดวิด โกลเบิร์ก โดยถูกใช้เป็นเครื่องมือในการประเมินและวินิจฉัยอาการผิดปกติทางจิตใน ระยะเริ่มต้น ซึ่งแบบทดสอบ GHQ มีด้วยกันหลายชุด โดยชุดที่ได้รับความนิยมคือ GHQ-28 ประกอบไปด้วย 4 ส่วน ดังนี้ 1) อาการทางกายที่มีผลมาจากจิตใจ 2) ความวิตกกังวลและอาการนอนไม่หลับ 3) การทำหน้าที่ผิดปกติทางสังคม และ 4) ความซึมเศร้ารุนแรง (Goldberg, 1972 อ้างใน McDowell, 2006)

จากวัตถุประสงค์ของงานวิจัยที่มุ่งเน้นศึกษาสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในการปฏิบัติงานในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา การนำแนวคิดและทฤษฎีของ Dupuy (1977) และ Bradburn (1966) มาเป็นแนวทางในการศึกษาจึงมีความเหมาะสมกับบริบทของงานวิจัยชิ้นนี้ เนื่องจากการศึกษาสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นการศึกษาที่เกิดขึ้นในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา โดยแนวคิดและทฤษฎีของ Dupuy (1977) ได้อธิบายถึงการศึกษาสุขภาวะจิตที่เกิดขึ้นจากสิ่งที่คุณกำลังเผชิญอยู่หรือเกิดขึ้นจากสถานการณ์ปัจจุบัน ในขณะที่แนวคิดของ Bradburn (1966) จะชี้ให้เห็นถึงประเด็นในการรักษาสมดุลของสุขภาวะจิตเชิงบวกและเชิงลบของคุณ ดังนั้นผู้ทำวิจัยจึงนำแนวคิดดังกล่าวมาปรับใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานวิจัยชิ้นนี้ ซึ่งสามารถอธิบายโดยกล่าวเป็นนัยได้ว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ปฏิบัติงานในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาสามารถมีสุขภาวะจิตได้ทั้งในเชิงบวกและเชิงลบ ซึ่งเป็นระดับที่สามารถแสดงออกให้เห็นได้ถึงความวิตกกังวล ซึมเศร้า ความพอใจ ภาวะสุขภาพโดยทั่วไป มีความผาสุก มีชีวิตชีวา และการควบคุมตนเองได้ นอกจากนี้ผู้ทำวิจัยยังได้นำแนวคิดและทฤษฎีของ Dupuy (1977) และ Bradburn (1966) มาเป็นแนวทางในการพัฒนาแบบสอบถามเพื่อใช้สำหรับการเก็บข้อมูลจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำที่ปฏิบัติหน้าที่ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาให้ครอบคลุม 6 องค์ประกอบตามทฤษฎีของ Dupuy (1977) และแนวทางการรักษาสมดุลของสุขภาวะจิตของ Bradburn (1966)

2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.2.1 การบริการบนอากาศยานในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา

จากการศึกษาบทความของ Future Travel Experience (2020) กล่าวว่า การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาส่งผลกระทบต่อกระบวนการที่ เกิดจากการให้บริการบนอากาศยานอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ อย่างไรก็ตามปัจจุบันการนำเอาเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในเรื่องของการให้บริการบนอากาศยานมีเพิ่มมากขึ้นและอาจถือได้ว่าเป็นแนวปฏิบัติใหม่ในอุตสาหกรรมการบินที่จะ

ได้รับการพัฒนาในอนาคตหลังสิ้นสุดการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาอีกด้วย นอกจากนี้การนำเอาเทคโนโลยีเข้ามาใช้มากขึ้นยังสามารถช่วยเพิ่มประสบการณ์ที่ปลอดภัยในการเดินทางโดยเครื่องบินให้แก่ผู้โดยสาร อีกทั้งยังสามารถลดต้นทุนในการดำเนินงานขององค์กรได้และยังสามารถใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้อีกด้วย

สายการบิน Condor ได้มีการนำแท็บเล็ตมาใช้ในการให้บริการบนเครื่องบินและรวมถึงการอำนวยความสะดวกที่เป็นประโยชน์ในด้านอื่น ๆ สำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินภายใต้ชื่อโครงการ Sky Tablets for Cabin Crew โดยซอฟต์แวร์ของแท็บเล็ตจะถูกออกแบบมาให้ช่วยในเรื่องการขายสินค้าบนเครื่องบิน โดยผู้โดยสารสามารถซื้อสินค้าต่าง ๆ โดยไม่จำเป็นต้องใช้เงินสดเพื่อลดการสัมผัสธนบัตร ผู้โดยสารสามารถชำระเงินได้ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น บัตรเครดิต หรือแม้แต่ชำระผ่าน Apple Pay และ Google Pay นอกจากนี้การใช้แท็บเล็ตในการให้บริการบนอากาศยานยังสามารถตรวจสอบสินค้าจากคลังสินค้าได้ตามจริง และยังเอื้อประโยชน์ในด้านการสื่อสารกันภายในระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินและนักบินอีกด้วย อีกทั้งแท็บเล็ตยังเป็นประโยชน์สำหรับการบันทึกคู่มือและเอกสารที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในอนาคต นวัตกรรมนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการสร้างประสบการณ์ที่ดีในการเดินทางให้แก่ผู้โดยสาร เนื่องจากในอนาคตซอฟต์แวร์อาจถูกพัฒนาให้สามารถบันทึกจดจำข้อมูลเบื้องต้นของผู้โดยสารได้และพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะสามารถใช้ประโยชน์จากข้อมูลดังกล่าวในการพัฒนาการให้บริการบนอากาศยานให้ตามความเป็นปัจเจกบุคคลได้มากขึ้น เช่น การบริการอาหารและเครื่องดื่มให้แก่ผู้โดยสารจากข้อมูลที่ทำกรจองมาโดยไม่ต้องถามซ้ำ หรือแม้แต่การเรียกชื่อผู้โดยสารแทนการใช้คำอื่น ๆ เป็นต้น (Future Travel Experience, 2020)

ปัจจุบันสายการบิน Southwest Airline ได้มีการนำกลยุทธ์เกี่ยวกับ Touchless IFE (Touchless In-flight Entertainment) มาใช้ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา เนื่องจากผู้โดยสารมีความกังวลมากขึ้นเมื่อมีความจำเป็นต้องใช้อุปกรณ์ให้บริการส่วนรวม ดังนั้นสายการบินหลายสายการบินจึงมีการพัฒนาโครงการ BYOD (Bring Your Own Device) มาใช้มากขึ้น โดยโครงการจะมีลักษณะเป็นการรณรงค์ให้ผู้โดยสารเข้าถึงความบันเทิงภายในเที่ยวบินโดยสารผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ส่วนบุคคลของผู้โดยสารเองซึ่งสามารถทำการเชื่อมต่อเข้ากับระบบ IFE ของทางสายการบินผ่านช่องทางต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการเชื่อมต่อผ่านสาย USB หรือแม้แต่การติดตั้งโปรแกรม (Application) ของทางสายการบินเพื่อทำการเชื่อมต่อข้อมูลเพื่อให้เกิดความง่ายและความสะดวกในการใช้งานผ่านอุปกรณ์ของผู้โดยสาร (Future Travel Experience, 2020)

แม้ว่าธุรกิจการบินจะกำลังเผชิญหน้ากับสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา สายการบิน Lufthansa (2021) กล่าวว่า การบริการบนอากาศยานยังคงเป็นสิ่งที่สายการบินให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก เนื่องจากยังคงต้องการให้ผู้โดยสารได้รับความประทับใจและมีความพึง

พอใจต่อการบริการบนอากาศยานของทางสายการบินในขณะที่เดินทางแม้จำเป็นต้องมีการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้เกิดความปลอดภัยต่อสุขภาพของผู้โดยสาร รวมถึงสุขภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เนื่องจากข้อจำกัดต่าง ๆ ทำให้สายการบินมีการปรับเปลี่ยนและเพิ่มมาตรการต่าง ๆ อาทิเช่น การให้บริการอาหารบนเที่ยวบินที่มีการเปลี่ยนแปลงและเพิ่มข้อจำกัดมากขึ้นตามแต่ลักษณะของเที่ยวบิน เอกสารที่ให้บริการผู้โดยสารบนเที่ยวบินถูกลดปริมาณลงเหลือเพียงเอกสารแสดงแนวทางปฏิบัติเพื่อความปลอดภัยบนเที่ยวบิน (Safety Card) และเมนูอาหารเพียงเท่านั้น เป็นต้น โดยสายการบิน Lufthansa ได้แบ่งการให้บริการบนอากาศยานออกเป็น 2 ประเภทด้วยกัน โดยแบ่งตามระยะเวลาการบินของเที่ยวบินนั้น ๆ ดังนี้

1) เที่ยวบินระยะใกล้ (Short-haul Flight) ซึ่งหมายถึงเที่ยวบินที่มีระยะเวลาในการทำการบินน้อยกว่า 3 ชั่วโมง และเที่ยวบินปานกลาง (Medium-haul Flight) หรือเที่ยวบินที่มีระยะเวลาทำการบินตั้งแต่ 3-6 ชั่วโมง และสายการบิน Lufthansa ได้ทำการแบ่งการบริการบนอากาศยานออกเป็น 2 ระดับชั้นตามระดับชั้นบัตรที่นั่ง ได้แก่ ที่นั่งชั้นประหยัด (Economic Class) และที่นั่งชั้นธุรกิจ (Business Class) ดังนี้

1.1) ที่นั่งชั้นประหยัด (Economic Class)

1.1.1) สำหรับเที่ยวบินที่มีระยะเวลาทำการบินน้อยกว่า 50 นาที ทางสายการบินไม่มีการบริการเครื่องดื่มบนเที่ยวบินให้แก่ผู้โดยสาร

1.1.2) สำหรับเที่ยวบินที่มีระยะเวลาทำการบินมากกว่า 50 นาที ทางสายการบินมีบริการเครื่องดื่มให้เป็นน้ำดื่มบรรจุขวดให้บริการแก่ผู้โดยสาร

1.1.3) สำหรับเที่ยวบินที่มีระยะเวลาทำการบินมากกว่า 120 นาที ทางสายการบินมีบริการของว่างเพิ่มเข้ามาให้แก่ผู้โดยสาร

1.1.4) สำหรับเที่ยวบินที่มีระยะเวลาทำการบินมากกว่า 180 นาที ทางสายการบินมีบริการแซนด์วิชสวีดิชให้แก่ผู้โดยสารและผู้โดยสารสามารถทำการจองเมนูอาหารพิเศษอื่น ๆ ที่มาให้บริการได้เช่นกัน

1.2) ที่นั่งชั้นธุรกิจ (Business Class)

1.2.1) สายการบินมีการให้บริการอาหารและเครื่องดื่มสำหรับผู้โดยสารที่นั่งชั้นธุรกิจตามปกติ

1.2.2) ผู้โดยสารสามารถทำการจองเมนูอาหารพิเศษอื่น ๆ ที่มาให้บริการได้ตามปกติ

ในอนาคตสายการบิน Lufthansa จะทำการยกเลิกการให้บริการหมอนในทุกชั้นที่นั่งบนเครื่องบินและจะมีการให้บริการผ้าห่มให้แก่ผู้โดยสารในที่นั่งชั้นธุรกิจสำหรับเที่ยวบินกลางคืนเท่านั้น นอกจากนี้อาจมีการยกเลิกการให้บริการนิตยสารของสายการบินอีกด้วย

2) เที่ยวบินระยะไกล (Long-haul Flight) ซึ่งหมายถึงเที่ยวบินที่มีระยะเวลาในการทำการบินตั้งแต่ 6-12 ชั่วโมง โดยสายการบิน Lufthansa ได้ทำการแบ่งการบริการบนอากาศยานออกเป็น 4 ระดับชั้นตามระดับชั้นบัตรที่นั่ง ได้แก่ ที่นั่งชั้นประหยัด (Economic Class) ที่นั่งชั้นประหยัดพิเศษ (Premium Economy Class) ที่นั่งชั้นธุรกิจ (Business Class) และที่นั่งชั้นหนึ่ง (First Class) ดังนี้

2.1) ที่นั่งชั้นประหยัด (Economic Class)

2.1.1) สายการบินมีการให้บริการอาหารมังสวิรัตและเครื่องดื่มแก่ผู้โดยสาร

2.1.2) สายการบินจะมีการบริการน้ำดื่มบรรจุขวดให้แก่ผู้โดยสารหาก

ผู้โดยสารต้องการเพิ่มเติมหลังจากการบริการหลัก

2.1.3) ผู้โดยสารสามารถทำการจองเมนูอาหารพิเศษอื่น ๆ ที่มีให้บริการได้

ตามปกติ

2.2) ที่นั่งชั้นประหยัดพิเศษ (Premium Economy Class)

2.2.1) สายการบินให้บริการอาหารบนเที่ยวบินในลักษณะที่ผู้โดยสาร

สามารถเลือกอาหารจากเมนูที่มีให้บริการได้ โดยมีการกำหนดเมนูไว้ 2 เมนูต่อเที่ยวบินไว้ในการ์ดเมนูก่อนให้บริการ

2.2.2) ผู้โดยสารสามารถทำการจองเมนูอาหารพิเศษอื่น ๆ ที่มีให้บริการได้

ตามปกติ

2.2.3) สายการบินยังคงยกเลิกการให้บริการอาหารในรูปแบบเดิมออกไปก่อน

จนกว่าจะมีการเปลี่ยนแปลง

2.3) ที่นั่งชั้นธุรกิจ (Business Class)

2.3.1) สายการบินให้บริการอาหารบนเที่ยวบินในลักษณะที่ผู้โดยสาร

สามารถเลือกอาหารจากเมนูที่มีให้บริการได้ โดยในมื้ออาหารแรกของเที่ยวบินผู้โดยสารสามารถเลือกเมนูอาหาร 1 เมนูจาก 3 เมนูที่กำหนดไว้ในการ์ดเมนู และในมื้อที่ 2 ของเที่ยวบินผู้โดยสารสามารถเลือกเมนูอาหารได้ 2 เมนู

2.3.2) สายการบินมีการให้บริการของว่างในรูปแบบการบรรจุหีบห่อแยก

เป็นของผู้โดยสารแต่ละบุคคล

2.3.3) สายการบินยังคงยกเลิกการให้บริการอาหารในรูปแบบเดิมออกไปก่อน

จนกว่าจะมีการเปลี่ยนแปลง

2.4) ที่นั่งชั้นหนึ่ง (First Class)

2.4.1) สายการบินให้บริการอาหารและเครื่องดื่มเป็นปกติในที่นั่งชั้นหนึ่ง

แต่ยังคงไม่มีการให้บริการอาหารในลักษณะปรั่งสุกใหม่ (Open Menu)

ในอนาคตสายการบิน Lufthansa จะมีการให้บริการแผ่นครอบหูฟังใช้แล้วทิ้ง (Disposable Headphone) ในที่นั่งชั้นประหยัดและในที่นั่งชั้นประหยัดพิเศษ และมีการให้บริการหูฟังในรูปแบบปกติสำหรับที่นั่งในชั้นธุรกิจและที่นั่งในชั้นหนึ่งและสำหรับเที่ยวบินที่มีระยะเวลาทำการบินนานกว่า 10.5 ชั่วโมงจะมีการให้บริการที่นอนให้แก่ผู้โดยสารในที่นั่งชั้นธุรกิจตามปกติ นอกจากนี้ยังมีการยกเลิกการให้บริการนิตยสารของสายการบินด้วย

2.2.2 ทศนคติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในยุคโควิด

Rahul (2020) ได้ศึกษาเกี่ยวกับทศนคติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินและนักบินโดยมีการเปรียบเทียบทศนคติก่อนและหลังการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา ซึ่งเป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพที่มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเชิงลึกเพื่อให้เกิดความเข้าใจเกี่ยวกับความจงรักภักดี ความจงรักภักดีที่มีต่อตนเอง ความรับผิดชอบและแรงจูงใจในการทำงานของนักบินและพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในธุรกิจสายการบินต้นทุนต่ำ (Low-cost Segment) และธุรกิจสายการบินต้นทุนสูง (High-cost Segment) และเปรียบเทียบทศนคติของนักบินและพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินก่อนและในขณะเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา โดยกลุ่มตัวอย่างของการศึกษาประกอบด้วย นักบินจำนวน 3 คน และพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจำนวน 3 คน จากสายการบินต้นทุนต่ำและสายการบินต้นทุนสูงจากทั่วโลก การศึกษาดังกล่าวใช้การเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-structure Interview) พบว่า ก่อนการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนานักบินมีความพึงพอใจในการทำงานของตนเอง ในขณะที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีทศนคติในเรื่องค่าตอบแทนในการทำงานที่ควรสูงขึ้นจากเนื้องานที่รับผิดชอบ และผลการศึกษาทศนคติของนักบินและพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในขณะเกิดการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาพบว่า ทั้งนักบินและพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความวิตกกังวลเกี่ยวกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นเป็นอย่างมากในด้านการถูกเลิกจ้างจากองค์กรต้นสังกัด เนื่องจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาส่งผลกระทบต่อธุรกิจการบินไม่ว่าจะเป็นสายการบินต้นทุนต่ำหรือสายการบินต้นทุนสูง

2.2.3 สุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ณัฐริตา นาคบุตร และรัตพงษ์ สอนสุภาพ (2560) ได้ศึกษาเกี่ยวกับสุขภาวะในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาทั้งหมด 3 ประการ ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่เป็นสาเหตุสุขภาวะด้านลบของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย 2) เพื่อศึกษาสุขภาวะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในการปฏิบัติการบินของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย และ 3) เพื่อศึกษาแนวทางการจัดการสุขภาวะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำของไทย โดยกลุ่มตัวอย่างของการศึกษาคือพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย 3 สายการบิน ได้แก่ สายการบินไทยไลอ้อนแอร์ สายการบินนกแอร์ และสายการบินไทยแอร์เอเชีย จำนวน

300 คน และเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 267 คน และเป็นเพศชายจำนวน 33 คน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 2 ปี นอกจากนี้ยังพบว่าในภาพรวม อาการหวัดและง่วงนอนจัดเป็นเกณฑ์ที่ส่งผลต่อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมากที่สุด ตามมาด้วยอาการง่วงนอนและสัปดาห์ มีอาการหลงลืม และมีการจดจำบกพร่อง และลำดับสุดท้ายคืออาการเวียนศีรษะโดยไม่ได้ตั้งใจ โดยเรียงลำดับจากมากที่สุดไปจนถึงน้อยที่สุดตามลำดับ สำหรับปัจจัยที่เป็นสาเหตุต่อสุขภาวะด้านลบของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินพบว่า ปัจจัยที่เป็นปัญหาหลักของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเรียงลำดับจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุดและมีความเกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนบุคคล ($r = -0.129$) ได้แก่ การนอนหลับไม่เพียงพอ การขาดการพักผ่อน และการขาดการออกกำลังกาย ตามลำดับ นอกจากนี้ยังพบว่าปัจจัยที่เป็นปัญหาหลักของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเรียงลำดับจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุดเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ($r = -0.023$) ได้แก่ การขึ้น-ลงสนามบินหลาย ๆ ครั้งต่อวัน การจัดการตารางบินที่ไม่เหมาะสม การปฏิบัติการบินข้ามเขตเวลา การเปลี่ยนตารางบินอย่างกะทันหัน การปฏิบัติการบินต่อเนื่องทุกวัน และการปฏิบัติการบินเวลากลางคืน ตามลำดับ และปัจจัยที่เป็นปัญหาหลักของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเรียงลำดับจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุดเกี่ยวกับปัจจัยองค์กร ($r = 0.007$) ได้แก่ เป้าหมายที่มุ่งเน้นปฏิบัติให้เป็นไปตามตารางบิน นโยบายที่ส่งผลต่อความเหนื่อยล้า และการขาดการอบรมในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความเหนื่อยล้าต่อเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามลำดับ และสำหรับแบบสอบถามเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เป็นสาเหตุที่ส่งผลต่อสุขภาวะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน พบว่าหากปัจจัยที่เป็นสาเหตุต่อสุขภาวะด้านลบของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินลดลงจะส่งผลให้สุขภาวะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในการปฏิบัติการบินของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยดีขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติอยู่ที่ระดับ 0.05

2.2.4 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสุขภาวะจิต

2.2.4.1 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสุขภาวะจิตของพนักงานบริการ

Zulkarnain & Kharissa (2013) ได้ศึกษาเกี่ยวกับสุขภาวะจิตของพนักงานโรงแรมที่มีผลต่อเจตจำนงการลาออกของพนักงาน โดยมีวัตถุประสงค์การศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ของสุขภาวะจิตของพนักงานกับเจตจำนงในการลาออกของพนักงานโรงแรมในเมืองเมดัน ประเทศอินโดนีเซียจำนวน 212 คน และใช้การเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยผลการศึกษาพบว่า มีความสัมพันธ์ด้านลบระหว่างสุขภาพจิตและเจตจำนงการลาออกของพนักงานโรงแรม ซึ่งอธิบายไว้ว่าหากมีสุขภาพจิตที่ดีก็จะทำให้เจตจำนงการลาออกของพนักงานโรงแรมลดลง โดยจากผลการศึกษาปัจจัยของสุขภาวะจิตที่ส่งผลต่อการลดลงของเจตจำนงการลาออกของพนักงานโรงแรม 2 อันดับแรก ได้แก่ สุขภาวะจิตด้านการเป็นตัวของตัวเอง (Autonomy) และสุขภาวะจิตด้านความสัมพันธ์ที่ดีกับ

บุคคลอื่น (Positive Relation with Others) ตามลำดับ ผู้ทำวิจัยกล่าวว่างานวิจัยชิ้นนี้จะเป็นประโยชน์ต่อนักทรัพยากรบุคคลในการจัดการองค์กรและพนักงานโรงแรมโดยใช้ปัจจัยด้านต่าง ๆ ของสุขภาวะจิตมาพัฒนาสุขภาวะจิตของพนักงานให้ดีขึ้นเพื่อลดอัตราการลาออกจากงานของพนักงานโรงแรม

2.2.4.2 ปัจจัยส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับสุขภาวะจิต

กิงแก้ว ทรัพย์พระวงศ์ (2555) ได้ศึกษาเกี่ยวกับสุขภาวะจิตของผู้สูงอายุไทย โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อเปรียบเทียบความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านเพศ ด้านสถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ถิ่นที่อยู่อาศัย และรายได้กับระดับสุขภาวะจิตของผู้สูงอายุไทย โดยกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคือผู้สูงอายุเพศชายและเพศหญิงทั้งหมด 403 คน ศึกษาจากการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยผลการศึกษาพบว่าผู้สูงอายุไทยมีระดับของสุขภาวะจิตโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับสุขภาวะจิตของผู้สูงอายุไทยที่ต่างกันออกไป ดังนี้ ผู้สูงอายุเพศชายมีระดับสุขภาวะจิตที่สูงกว่าผู้สูงอายุเพศหญิง ($p < 0.05$) ผู้สูงอายุที่มีสถานภาพสมรสมีระดับสุขภาวะจิตสูงกว่าผู้สูงอายุที่เป็นหม้าย ($p < 0.05$) ผู้สูงอายุที่มีระดับการศึกษาสูง และปานกลางมีระดับสุขภาวะจิตที่สูงกว่าผู้สูงอายุที่ไม่ได้รับการศึกษา ($p < 0.05$) ผู้สูงอายุที่มีถิ่นที่อยู่อาศัยที่ต่างกันมีระดับสุขภาวะจิตในด้านการยอมรับตัวเองที่ต่างกันโดยผู้สูงอายุที่มีถิ่นที่อยู่ในภาคใต้ (ไม่นับรวมจังหวัดที่มีการก่อความไม่สงบ) มีระดับสุขภาวะจิตที่สูงกว่าผู้สูงอายุที่มีถิ่นที่อยู่ในภาคอื่น ๆ ($p < 0.05$) และผู้สูงอายุที่มีรายได้สูงมีระดับสุขภาวะจิตสูงกว่าผู้สูงอายุที่มีรายได้น้อย ($p < 0.05$) ตามลำดับ

2.2.4.3 ทศนคติต่อการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการบนอากาศยานในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา

พราวพรรณ ธารสิทธิ์พงษ์ (2563) ได้ศึกษาเกี่ยวกับผลลัพธ์ในด้านความพึงพอใจของผู้โดยสารในการใช้บริการสายการบินในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาซึ่งรวบรวมข้อมูลโดย Web-craping จาก Online Reviews และรวบรวมข้อมูลจากฐานข้อมูลของอุตสาหกรรมการบิน และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ Text Analysis ของ WorldCloud โดยข้อมูลจะถูกจัดแบ่งเป็น 2 ส่วน ประกอบด้วยข้อมูลในเชิงบวก และข้อมูลในเชิงลบ ซึ่งข้อมูลที่จะถูกนำมาใช้จะดูจากคำสำคัญที่มีความถี่ในการแสดงความคิดเห็นลงในอินเทอร์เน็ตมากที่สุดของในแต่ละส่วนจากการศึกษาข้อมูลจาก Online Reviews ของสายการบินในประเทศสหรัฐอเมริกาจำนวน 10 สายการบิน พบว่า ผู้โดยสารมีเกณฑ์ประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของสายการบินแบ่งออกได้เป็น 6 ด้าน ได้แก่ การให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน การให้บริการด้านอาหารและเครื่องดื่มบนอากาศยาน การให้บริการภาคพื้นดิน การให้บริการความบันเทิงบนอากาศยาน ความสบายของที่นั่งผู้โดยสาร และความคุ้มค่า โดยผลลัพธ์จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้โดยสารมีความ

พึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสายการบินสูงสุด 3 ลำดับ ดังนี้ 1) การให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน 2) ความคุ้มค่า และ 3) การบริการภาคพื้นดิน ตามลำดับ และผลจากการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการบนอากาศยานส่งผลต่อการประเมินระดับความพึงพอใจในด้านลบของผู้โดยสาร โดยมีผลลัพธ์ดังนี้ ผู้โดยสารไม่พึงพอใจในด้านการให้บริการความบันเทิงบนอากาศยานเป็นอันดับสูงสุด ตามมาด้วยการให้บริการด้านอาหารและเครื่องดื่มบนอากาศยาน และความสบายของที่นั่งผู้โดยสาร ตามลำดับ และในส่วนของภาวะวิกฤติของการใช้คำสำคัญในการแสดงความคิดเห็นบนอินเทอร์เน็ตของผู้โดยสารพบว่า ผู้โดยสารมีความต้องการการดูแลเอาใจใส่ และความพร้อมที่จะให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินและพนักงานแผนกอื่น ๆ ในการให้บริการมาเป็นอันดับสูงสุด นอกจากนี้จากการศึกษาการแสดงความคิดเห็นในด้านลบของผู้โดยสารพบว่า ปัญหาที่สร้างความไม่พึงพอใจที่เกิดซ้ำบ่อยที่สุด 2 อันดับแรกได้แก่ ความบกพร่องของระบบคอมพิวเตอร์ และการยกเลิกเที่ยวบินของสายการบิน ตามลำดับ

2.2.4.4 การรับรู้สภาพแวดล้อมการทำงานด้านกายภาพที่เกี่ยวข้องกับสุขภาวะจิต
 ปวีตรา ทองมา และสุวิภา วิวัฒน์วานิช (2560) ได้ศึกษาเกี่ยวกับสุขภาวะจิตของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลวิทยาลัยของรัฐ โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาปัจจัยเพื่อใช้ทำนายระดับสุขภาวะจิตของพยาบาลวิชาชีพจำนวน 361 คน โดยใช้การเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยผลการศึกษาพบว่า สุขภาวะจิตของพยาบาลวิชาชีพโดยรวมอยู่ในระดับดี อายุรายได้และบรรยากาศความปลอดภัยในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับสุขภาวะจิตของพยาบาลวิชาชีพ ในด้านความเครียดในงานมีความสัมพันธ์เชิงลบกับสุขภาวะจิตของพยาบาลวิชาชีพ และในส่วนของการทำงานพบว่า ปัจจัยที่มีอำนาจในการทำนายสุขภาวะจิตของพยาบาลจากมากที่สุดไปน้อยที่สุด ได้แก่ บรรยากาศความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน รายได้ และความเครียดในงาน ตามลำดับ

2.2.4.5 การบริหารจัดการองค์กรที่เกี่ยวข้องกับสุขภาวะจิต

University of Southern California (USC) และ Pricewaterhouse Coopers (PwC) (2563) ได้ร่วมกันศึกษาหลักการบริหารสุขภาวะของพนักงานในฐานะนักทรัพยากรขององค์กร โดยเล็งเห็นความสำคัญในเรื่องการปรับตัวและทักษะในด้านสุขภาวะซึ่งเป็นเรื่องสำคัญที่ต้องนำมาปรับใช้ในการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในสถานการณ์ปัจจุบัน โดย USC และ PwC ได้เข้าร่วมศึกษาในโครงการ Well-being สำหรับช่วยให้คนในบริษัทสร้างนิสัยที่ดีต่อสุขภาพกายและสุขภาพจิตใจ เพื่อรับมือกับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วในโลกธุรกิจ ซึ่งส่งผลกระทบต่อพนักงาน ทีมงาน และธุรกิจโดยรวมของบริษัท

จากการศึกษาพบว่า สิ่งที่สำคัญที่สุดในการพัฒนาสุขภาวะคือ ความรับผิดชอบ (Commitment) โดยผู้ทำวิจัยให้ความสำคัญกับประเด็นค่อนข้างมาก โดยอธิบายว่าการออกแบบการ

สร้างพฤติกรรมหรือนิสัยสุขภาพจะได้ผลก็ต่อเมื่อพนักงานมีความรับผิดชอบตนเองและต้องรับรู้ได้ถึงสิ่งพวกเขาทำว่าจะส่งผลและมีความหมายกับพวกเขาจริง ๆ นอกจากนี้ผลการวิจัยยังพบว่าโปรแกรมสุขภาพจะช่วยสร้างการทำงานเป็นทีมที่ดีที่สุด กล่าวคือ เมื่อพนักงานเริ่มมีส่วนร่วมในการพัฒนาสุขภาพ (Well-being) ในบริษัท และลงลึกได้ถึงขั้นตอนการพัฒนาและสร้างนิสัยในเรื่องสุขภาพที่ดีให้กับพนักงานได้แล้วก็จะส่งผลต่อการทำงานร่วมกันกับผู้อื่นไม่ว่าจะเป็นการทำงานร่วมกันของพนักงาน หรือแม้แต่การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า เนื่องจากการมีสุขภาพที่ดีส่งผลทำให้เกิดสภาพแวดล้อมของการมีส่วนร่วมและเป็นการสร้างพฤติกรรมที่มีผลดีต่อองค์กร อีกทั้งงานวิจัยยังชี้ให้เห็นว่าเทคโนโลยีสามารถช่วยส่งเสริมสุขภาพที่ดีได้ กล่าวคือ ในการวิจัยครั้งนี้พบว่าการใช้ Fitness tracker หรือ Smart Watch ต่าง ๆ สามารถช่วยสร้างเสริมสุขภาพที่ดีในด้านต่าง ๆ ได้ เนื่องจากสามารถนำมาปรับใช้ในการทำงาน กิจกรรมต่าง ๆ ในที่ทำงาน เช่น การนำเทคโนโลยีมาเพิ่มช่องทางการสื่อสารกันภายในองค์กรเพื่อลดช่องว่างระหว่างพนักงานในแต่ละระดับลง เป็นต้น และผลการวิจัยยังพบว่าผู้นำและทีมเป็นส่วนสำคัญมากในการพัฒนาสุขภาพที่ดี กล่าวคือ สภาพแวดล้อมในการทำงานควรมีลักษณะสอดคล้องกับพฤติกรรมสุขภาพที่องค์กรอยากให้เกิดขึ้น หากองค์กรต้องการให้การส่งเสริมสุขภาพเป็นส่วนหนึ่งในองค์กร องค์กรต้องอาศัยปัจจัยสำคัญคือการสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีภายในองค์กร ซึ่งประกอบไปด้วยปัจจัย การทำงานเป็นของพนักงาน และการสนับสนุนของผู้นำและผู้บริหาร ซึ่งปัจจัยสำคัญเหล่านี้จะส่งผลโดยตรงต่อการสร้างสุขภาพที่ดีภายในองค์กร

Michael Fenlon ในฐานะผู้บริหารระดับสูงในด้านการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล (Chief People Manager) ของบริษัท PwC กล่าวว่าองค์กรได้แบ่งสุขภาพออกเป็น 4 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านกายภาพ 2) ด้านจิตใจ 3) ด้านอารมณ์ และ 4) ด้านจิตวิญญาณ โดยกระบวนการสำคัญในการเสริมสร้างสุขภาพที่ดีให้แก่พนักงานคือการทำงานร่วมกันเป็นทีม โดยสรุปได้ว่า หลักการการสร้างสุขภาพที่ดีในองค์กรที่ดีจากงานวิจัยชิ้นนี้แบ่งออกเป็น 4 ปัจจัยหลัก คือ 1) การส่งเสริมความเป็นของตัวเองให้แก่พนักงาน (Encourage Individuality) หมายถึง การให้อิสระแก่พนักงานในการออกแบบโปรแกรมสุขภาพของตนเอง ซึ่งพนักงานสามารถเลือกทัศนคติ หรือพฤติกรรมทางสุขภาพที่เหมาะสมและมีความหมายต่อตัวพนักงานเองได้ และในปัจจุบันนี้ความยืดหยุ่นถือเป็นกุญแจสำคัญที่จะสามารถทำให้การเสริมสร้างสุขภาพที่ดีของพนักงานเกิดขึ้นได้ 2) การทำงานเป็นทีมมีความสำคัญต่อการสร้างความสำเร็จขององค์กร (Inclusive Teams are Essential to Success) หมายถึง การเสริมสร้างพลังให้แก่พนักงานโดยการสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการมีส่วนร่วมของพนักงานทุกคน ส่งเสริมการทำงานหรือทำกิจกรรมร่วมกันเป็นทีมเพื่อให้เกิดการสร้างนิสัยในการดูแลสุขภาพที่ดีของพนักงานและเมื่อเกิดสุขภาพที่ดี พนักงานก็จะสามารถทำงานร่วมกันได้ดีขึ้นซึ่งส่งผลดีต่อองค์กรในลำดับต่อไป 3) ชี้ให้พนักงานทุกคนเห็นความสำคัญของการมีสุขภาพที่ดี

(Show that Well-being Matters) หมายถึง ต้องอาศัยความร่วมมือของทุกคนในองค์กรในการให้ความสำคัญกับสุขภาวะที่ดีพนักงานในฐานะของการเป็นทรัพยากรบุคคลขององค์กร และ 4) การเพิ่มการมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกันภายในองค์กร (Up the Engagement) หมายถึง การใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยส่งเสริมสุขภาวะที่ดีของพนักงานรวมถึงการสร้างการมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีของพนักงานในองค์กรด้วย

2.3 บทสรุปของการทบทวนวรรณกรรมในบริบทศึกษา

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้ทำวิจัยพบว่ามีปัจจัยหลายด้านที่อาจส่งผลต่อสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา โดยมีทั้งปัจจัยภายใน และปัจจัยภายนอก โดยจากการศึกษาและทบทวนวรรณกรรมพบว่า ปัจจัยที่อาจมีผลต่อสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ และประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคล ซึ่งปัจจัยดังกล่าวสามารถส่งผลทำให้บุคคลเหล่านั้นมีระดับสุขภาวะจิตที่แตกต่างกัน และอาจนำไปสู่การรับมือและการจัดการกับสุขภาวะจิตที่แตกต่างกันได้ นอกจากนี้ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานอาจมีอิทธิพลต่อระดับสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเนื่องจากสายการบินได้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการบนอากาศยานตลอดจนกฎระเบียบและข้อปฏิบัติในการทำงานต่าง ๆ ซึ่งการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้โดยเฉพาะบรรยากาศความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อระดับสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้ ส่วนปัจจัยในด้านการบริหารจัดการองค์กรมีแนวโน้มที่จะส่งผลต่อระดับสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้ด้วยเช่นกัน เนื่องจากหากองค์กรสามารถส่งเสริมสุขภาวะจิตที่ดีให้แก่พนักงานได้ก็จะทำให้ผลลัพธ์ของการทำงานออกมาในทิศทางที่ดีและน่าพึงพอใจ อีกทั้งเมื่อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้โดยสารได้ก็จะสามารถสร้างสุขภาวะจิตที่ดีให้แก่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้เช่นกัน และนอกจากนี้รูปแบบการให้บริการบนอากาศยานที่เปลี่ยนแปลงไปอาจส่งผลกระทบต่อทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงาน และอาจมีผลต่อระดับสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้ ยกตัวอย่างเช่น การเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการบนอากาศยานอาจสร้างความผิดหวังให้แก่ผู้โดยสารและอาจนำมาซึ่งการร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้ หรือแม้แต่การเปลี่ยนแปลงของขั้นตอนการให้บริการที่อาจทำให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเกิดความรู้สึกว่างานที่ทำอยู่นั้นมีความซับซ้อนและยุ่งยาก จนเกิดเป็นทัศนคติในแง่ลบต่อการปฏิบัติงานที่อาจมีผลต่อระดับสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่งปัจจัยต่าง ๆ จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องอาจส่งผลกระทบมากขึ้นในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา เนื่องจากปัจจัยต่าง ๆ หากอยู่ในสถานการณ์ที่แตกต่างออกไปจากเดิมก็อาจมีความเป็นไปได้ที่จะให้

ผลลัพธ์ที่แตกต่างจากเดิม ดังนั้นการศึกษาเพื่อให้ทราบถึงอิทธิพลของปัจจัยดังกล่าวที่มีผลกระทบต่อระดับสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจึงเป็นสิ่งสำคัญ

นอกจากนี้การศึกษางานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสุขภาวะจิตที่ผ่านมายังไม่มีงานวิจัยใดที่ศึกษาเกี่ยวกับสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา ดังนั้นผู้ทำวิจัยจึงมีความสนใจอยากศึกษาเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าว เนื่องจากเล็งเห็นว่าสุขภาวะจิตเป็นสิ่งสำคัญและมีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน หากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินปฏิบัติงานและไม่สามารถทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้โดยสารได้ ความต้องการใช้บริการการเดินทางทางอากาศอาจลดลง ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของพรพาวพรรณ ชารสิทธิ์พงษ์ (2563) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจของการใช้บริการการเดินทางทางอากาศในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาของผู้โดยสารขึ้นอยู่กับการให้บริการบนอากาศยานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ดังนั้นการเสริมสร้างสุขภาวะจิตที่ดีให้เกิดขึ้นกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินและการจัดการกับสุขภาวะจิตด้านลบอย่างทันท่วงทีจึงถือเป็นสิ่งจำเป็น

ผู้ทำวิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่างานวิจัยชิ้นนี้จะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรต่าง ๆ ในอุตสาหกรรมการบิน ไม่ว่าจะเป็นผู้ประกอบการสายการบินต่าง ๆ ซึ่งสามารถนำงานวิจัยชิ้นนี้ไปปรับใช้ในการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลเพื่อพัฒนาและวางแผนการปฏิบัติงานให้แก่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยยกระดับการให้บริการต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน นอกจากนี้สำนักงานการบินพลเรือนยังสามารถนำงานวิจัยชิ้นนี้ไปปรับใช้ในควบคุมคุณภาพและยกระดับมาตรฐานในการให้บริการบนอากาศยานให้มีความสอดคล้องกับระดับสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้เช่นกัน รวมถึงยังเป็นประโยชน์ต่อตัวพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในการรู้เท่าทันสุขภาวะจิตของตนเอง เพื่อให้สามารถควบคุมและดูแลตัวเองให้มีสุขภาวะจิตในเชิงบวกได้ดีขึ้นในขณะปฏิบัติหน้าที่

2.4 สมมติฐานงานวิจัย

2.4.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ และประสบการณ์การทำงาน ที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาที่แตกต่างกัน

2.4.2 ทศนคติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการบนอากาศยานมีอิทธิพลในเชิงบวกต่อระดับสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา

2.4.3 การรับรู้สภาพแวดล้อมการทำงานด้านกายภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีอิทธิพลส่งผลกระทบต่อระดับสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา

2.4.4 ทักษะคิดต่อการบริหารจัดการองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีอิทธิพลเชิงบวกต่อระดับสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา

2.5 กรอบแนวคิดงานวิจัย

จากแนวคิดและทฤษฎีของ Dupuy (1977) และ Bradburn (1966) ร่วมกับการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง สามารถอธิบายให้เห็นถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินตามกรอบแนวคิดงานวิจัยได้ ดังนี้



ตารางที่ 2.1: ผลการสังเคราะห์แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กรอบแนวคิดงานวิจัย	ปัจจัย ส่วน บุคคล ด้านเพศ	ปัจจัย ส่วน บุคคล ด้านอายุ	ปัจจัย ส่วน บุคคล ด้าน ประสบการณ์	ทัศนคติ ต่อการ เปลี่ยน แปลง รูปแบบ การให้ บริการ ทำงาน บน อากาศ ยาน	การรับรู้ สภาพ แวดล้อม การ ทำงาน ด้าน กายภาพ	การ บริหาร จัดการ องค์กร	สุขภาวะ จิตของ พนักงาน ต้อนรับ บนเครื่อง บินใน ยุคโควิด
กฤษฎา เสกตระกูล (2563)				✓		✓	
สำนักงานการบินพลเรือนแห่ง ประเทศไทย: CAAT (2564)				✓		✓	
ปิยะธิดา โสমনันทน์ (2546)				✓			
Fang and Jeng (2005)				✓			
ปารย์กัญจน์ วิจิตรสงวน และซ็อส อักษรกิตต์ (2563)				✓			
Okabe (2016)				✓			
กรรณภัทร กันแก้ว (2555)				✓			
Dupuy (1977)							✓
Bradburn (1996)							✓
Future Travel Experience (2020)				✓			
Lufthansa (2021)				✓			
ณัฐิตา นาคบุตร และรัตนพงศ์ สอนสุภาพ (2560)	✓		✓		✓		
Zulkarnain and Kharissa (2013)							✓
กิ่งแก้ว ทรัพย์พระวงศ์ (2555)	✓						✓
Rahul Singh (2020)			✓				

(ตารางมีต่อ)

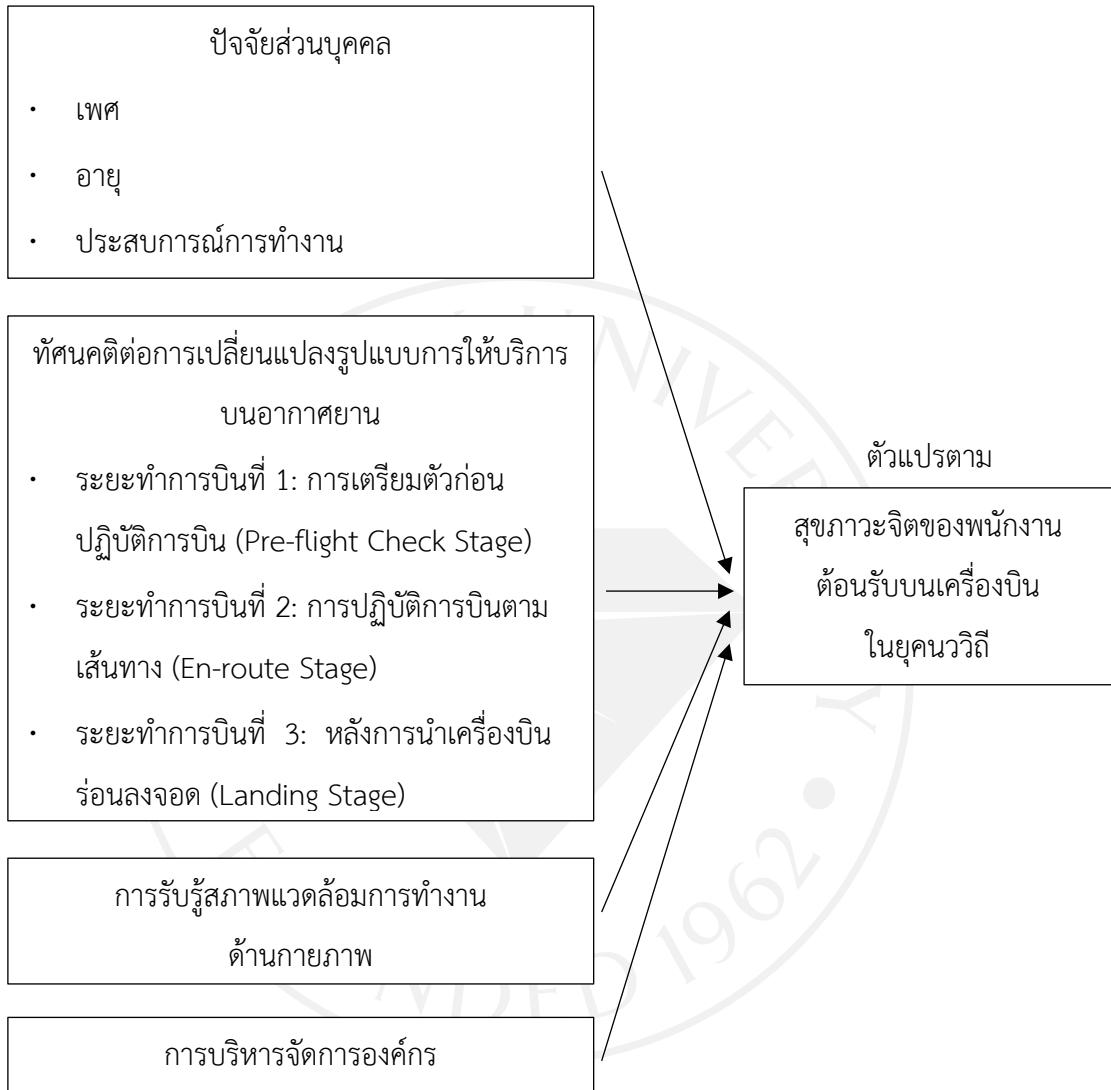
ตารางที่ 2.1 (ต่อ): ผลการสังเคราะห์แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กรอบแนวคิดงานวิจัย	ปัจจัย ส่วน บุคคล ด้านเพศ	ปัจจัย ส่วน บุคคล ด้านอายุ	ปัจจัย ส่วน บุคคล ด้าน ประสบการณ์	ทัศนคติ ต่อการ เปลี่ยน แปลง รูปแบบ การให้ บริการ บน อากาศ ยาน	การรับรู้ สภาพ แวดล้อม การ ทำงาน ด้าน กายภาพ	การ บริหาร จัดการ องค์กร	สุขภาพ จิตของ พนักงาน ต้อนรับ บนเครื่อง บินใน ยุคโควิด
พราวพรรณ ธารสิทธิ์พงษ์ (2563)				✓			
ปวีตรา ทองมา และสุวิณา วิวัฒน์วานิช (2560)		✓			✓		✓
University of Southern California: USC และ Pricewaterhouse Cooper: PwC (2563)						✓	✓

หมายเหตุ เครื่องหมาย ✓ หมายถึง แนวคิด ทฤษฎี หรืองานวิจัยดังกล่าวมีความเกี่ยวข้องกับตัวแปรต้น หรือตัวแปรตามของงานวิจัยนี้

ภาพที่ 2.1: กรอบแนวคิดงานวิจัย

ตัวแปรอิสระ



บทที่ 3 วิธีการดำเนินงานวิจัย

วิธีการดำเนินงานวิจัยในประเด็นเรื่องการยกระดับการให้บริการการเดินทางทางอากาศในยุค
นวัตกรรมจากปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำใน
ประเทศไทย มีองค์ประกอบของเนื้อหา ดังนี้

- 3.1 ประเภทของงานวิจัย
- 3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัยและการทดสอบเครื่องมือ
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ประเภทของงานวิจัย

การศึกษางานวิจัยในประเด็นเรื่อง การยกระดับการให้บริการการเดินทางทางอากาศในยุค
นวัตกรรมจากปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำใน
ประเทศไทยเป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เนื่องจากตัวแปรที่ศึกษามี
ลักษณะเป็นตัวแปรแบบต่อเนื่อง ซึ่งผู้ทำวิจัยต้องการเก็บข้อมูลเชิงตัวเลขและนำมาวิเคราะห์ค่าทาง
สถิติเพื่อตอบคำถามงานวิจัย นอกจากนี้การดำเนินงานวิจัยดังกล่าวยังเป็นการดำเนินงานวิจัยเชิง
สำรวจเนื่องจากผู้ทำวิจัยต้องการศึกษาระดับสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบิน
ต้นทุนต่ำ ซึ่งเป็นตัวแปรโครงสร้าง (Construct Variable) ที่ต้องใช้ในการสำรวจความรู้สึกนึกคิดของ
ผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อให้เกิดความเข้าใจถึงระดับสุขภาวะจิต โดยผู้ทำวิจัยจะทำการเก็บข้อมูลผ่าน
แบบสอบถามผ่านช่องทางออนไลน์ (Online Questionnaire) และนำข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์ผ่าน
โปรแกรมวิเคราะห์สถิติสำเร็จรูป SPSS

3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2.1 กลุ่มประชากร

กลุ่มประชากรที่ต้องการศึกษาในงานวิจัยนี้ คือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ปฏิบัติงาน
ให้กับสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยจำนวน 4 สายการบิน ได้แก่ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
ของสายการบินนกแอร์ สายการบินไทยแอร์เอเชีย สายการบินไทยไลอ้อนแอร์ และสายการบินไทย
เวียดเจ็ทแอร์

3.2.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยชิ้นนี้ คือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ปฏิบัติงานให้กับสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยและยังคงปฏิบัติงานให้บริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา เช่น พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินนกแอร์ สายการบินไทยแอร์เอเชีย สายการบินไทยไลอ้อนแอร์ และสายการบินไทยเวียดเจ็ทแอร์ เป็นต้น

สำหรับวิธีการสุ่มตัวอย่างเพื่อดำเนินงานวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้การสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) โดยเลือกใช้การสุ่มตัวอย่างแบบลูกโซ่ (Snowball Sampling) ซึ่งเป็นการสุ่มตัวอย่างที่เกิดจากการส่งต่อข้อมูลโดยพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) ซึ่งเกิดจากการกระจายแบบสอบถามผ่านช่องทางออนไลน์ต่าง ๆ เช่น Facebook Page เป็นต้น ควบคู่กับการใช้การสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) ซึ่งเป็นการสุ่มตัวอย่างโดยเริ่มจากการกำหนดสัดส่วนของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในสัดส่วนที่เท่า ๆ กันอย่างน้อยสายการบินละ 50 คน รวมทั้งสิ้นอย่างน้อยจำนวน 200 คน

สำหรับการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำที่เหมาะสมในงานวิจัยชิ้นนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้โปรแกรม G*Power version 3.1.9.4 โดยกำหนดค่าระดับนัยสำคัญที่ $\alpha = 0.05$ ค่าอำนาจการทดสอบ (Power of Test) ที่ $1 - \beta = 0.95$ (Cohen, 1997 อ้างใน วีรศักดิ์ ปัญญาพรวิทยา, 2563) และมีจำนวนของตัวแปรที่ใช้ในการพยากรณ์ (Number of Predictors) จำนวน 9 ตัวแปร ประกอบด้วยปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ และประสบการณ์การทำงาน ปัจจัยด้านการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการบนอากาศยาน ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการก่อนปฏิบัติการบิน การเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการขณะปฏิบัติการบินตามเส้นทาง การเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการหลังนำเครื่องบินร่อนลงจอด ปัจจัยด้านการรับรู้สภาพแวดล้อมการทำงานด้านกายภาพ และปัจจัยด้านการบริหารจัดการองค์กร ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1: สรุปรายละเอียดของตัวแปรต้นและตัวแปรตาม

ตัวแปร	รายละเอียด
<i>ตัวแปรอิสระ</i>	
$X_1 =$ เพศ	X_1 เป็นตัวแปรจัดกลุ่มและเปรียบเทียบเพศของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำ (ชายหรือหญิง) ตัวแปรดังกล่าวจะถูกกำหนดค่าตัวแปรทวิภาคด้วยวิธีการ Dummy Coding โดยกำหนดให้ตัวแปรเพศชายเป็นกลุ่มอ้างอิง
$X_2 =$ อายุ	X_2 เป็นตัวแปรต่อเนื่องที่ใช้วัดอายุของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยนับอายุเป็นปี
$X_{3a}, X_{3b} =$ ประสบการณ์การทำงาน	$X_{3a} - X_{3b}$ เป็นตัวแปรจัดกลุ่มที่ใช้วัดระยะเวลาการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ปฏิบัติงานให้กับสายการบินต้นทุนต่ำ ซึ่งประกอบด้วย พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีประสบการณ์ทำงาน 1 - 2 ปี พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีประสบการณ์การทำงาน 2- 3 ปี และพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 3 ปี โดยตัวแปรดังกล่าวจะถูกกำหนดค่าด้วยวิธีการ Dummy Coding ซึ่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีประสบการณ์การทำงาน 2-3 ปีจะถูกกำหนดเป็นกลุ่มอ้างอิง ดังนั้นจึงเป็นตัวแปรที่ไม่ปรากฏในสมการ
$X_{4a}, X_{4b}, X_{4c} =$ การเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการบนอากาศยาน	$X_{4a} - X_{4c}$ เป็นตัวแปรต่อเนื่องที่ใช้วัดทัศนคติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการบนอากาศยานในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา โดย $X_{4a} =$ ระยะการเตรียมตัวก่อนปฏิบัติการบิน (Pre-flight Check Stage) $X_{4b} =$ ระยะขณะการปฏิบัติการบินตามเส้นทาง (En-route Stage) และ $X_{4c} =$ ระยะหลังการนำเครื่องบินร่อนลงจอด (Landing Stage)
$X_5 =$ การรับรู้สภาพแวดล้อมการทำงานด้านกายภาพ	X_5 เป็นตัวแปรต่อเนื่องที่ใช้วัดทัศนคติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีต่อการรับรู้สภาพแวดล้อมการทำงานด้านกายภาพในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 3.1 (ต่อ): สรุปรายละเอียดของตัวแปรต้นและตัวแปรตาม

ตัวแปร	รายละเอียด
X_6 = การบริหารจัดการองค์กร	X_6 เป็นตัวแปรต่อเนื่องที่ใช้วัดทัศนคติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีต่อการบริหารจัดการองค์กรในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา
<i>ตัวแปรตาม</i>	
Y = สุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในยุคนิววิถี	Y คือตัวแปรตามที่มีลักษณะเป็นตัวแปรต่อเนื่อง ซึ่งถูกนำมาใช้เพื่อวัดระดับสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในยุคนิววิถี

จากโปรแกรม G*Power พบว่าขนาดกลุ่มตัวอย่างที่มีความเหมาะสมกับการศึกษาเพื่อใช้ในการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ (Multiple Linear Regression) คือ ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวนขั้นต่ำ 166 คน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Kline (2005) ที่ได้อธิบายว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนหรือขนาดประมาณ 5 ถึง 20 เท่าของจำนวนตัวแปรที่ใช้ในการพยากรณ์ถือว่าเป็นกลุ่มตัวอย่างขนาดใหญ่ แต่อย่างไรก็ตามเพื่อเป็นการป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการเก็บรวบรวมข้อมูล เช่น ผู้ตอบแบบสอบถามตอบแบบสอบถามไม่ครบถ้วนหรือผู้ตอบแบบสอบถามไม่ส่งคำตอบกลับมาให้ ผู้วิจัยจึงจำเป็นต้องดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเพิ่มเติมจากขนาดกลุ่มตัวอย่างเดิมที่คำนวณได้จากโปรแกรม G*Power รวมเป็นจำนวนขั้นต่ำ 200 คน

ภาพที่ 3.1: การใช้โปรแกรม G*Power ในการคำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างสำหรับงานวิจัย

Test family		Statistical test	
F tests		Linear multiple regression: Fixed model, R ² deviation from zero	
Type of power analysis			
A priori: Compute required sample size - given α , power, and effect size			
Input Parameters		Output Parameters	
Determine =>		Noncentrality parameter λ	24.9000000
Effect size f^2	0.15	Critical F	1.9403478
α err prob	0.05	Numerator df	9
Power (1 - β err prob)	0.95	Denominator df	156
Number of predictors	9	Total sample size	166
		Actual power	0.9500973

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัย

3.3.1 เครื่องมือวิจัย

แบบสอบถามผ่านช่องทางออนไลน์ถูกนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัยเชิงสำรวจเพื่อศึกษา สุนัขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในยุคคนวิถี แบบสอบถามดังกล่าวมีข้อความบางส่วนที่ ถูกออกแบบโดยผู้วิจัยและมีข้อความบางส่วนที่เกิดขึ้นจากการนำแบบสอบถามเดิมมาปรับปรุงให้มีความ สอดคล้องกับบริบทที่ต้องการศึกษา โดยแบบสอบถามถูกสร้างขึ้นจะเกิดจากการทบทวนวรรณกรรม ค้นคว้าเอกสารที่เกี่ยวข้อง ศึกษาบทความวิชาการหรือเป็นข้อมูลที่ได้จากแหล่งข้อมูลออนไลน์แล้วนำมากำหนดขอบเขตคำถามให้มีความครอบคลุมสอดคล้องกับบริบทที่ศึกษา โดย ลักษณะคำถามที่ปรากฏในแบบสอบถามออนไลน์จะมีลักษณะเป็นคำถามแบบคำถามปลายปิด (Closed Form) ซึ่งรายละเอียดของแบบสอบถามสามารถแบ่งออกเป็นหมวดหมู่ได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามสำหรับคัดกรองกลุ่มตัวอย่างเพื่อให้แน่ใจว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นกลุ่ม ตัวอย่างที่ต้องการศึกษา โดยแบบสอบถามมีลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) จำนวน 2 ข้อ ประกอบไปด้วย คำถามเกี่ยวกับสายการบินต้นสังกัด และคำถามเกี่ยวกับสถานะการปฏิบัติงาน เป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ปฏิบัติงาน ให้กับสายการบินต้นสังกัดในประเทศไทย โดยแบบสอบถามมีลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) และแบบเติมคำตอบ จำนวน 3 ข้อ ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ และ ประสบการณ์การทำงาน

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการบนอากาศยาน ซึ่งรูปแบบการให้บริการบนอากาศยานจะถูกแบ่ง ออกเป็น 3 ระยะ ดังนี้ ระยะการเตรียมตัวก่อนปฏิบัติการบิน (Pre-flight Check Stage) ระยะขณะ ปฏิบัติการบินตามเส้นทาง (En-route Stage) และระยะหลังการนำเครื่องบินร่อนลงจอด (Landing Stage) โดยข้อความในส่วนนี้จะครอบคลุมทัศนคติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบิน ต้นสังกัดที่มีต่อรูปแบบการให้บริการที่เปลี่ยนแปลงไปในยุคคนวิถีทั้ง 3 ระยะ แบบสอบถามดังกล่าวมี จำนวนทั้งหมด 11 ข้อ ซึ่งจะมีลักษณะเป็นแบบประเมินค่าแบบลิเคิร์ต (Likert's Rating Scale) 5 ระดับ มีคะแนนตั้งแต่ 1-5 ดังนี้

ระดับคะแนน 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ระดับคะแนน 4 หมายถึง เห็นด้วย

ระดับคะแนน 3 หมายถึง ไม่แน่ใจ

ระดับคะแนน 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย

ระดับคะแนน 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

แบบสอบถามส่วนนี้ได้จากการทบทวนวรรณกรรมของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย: CAAT (2564) และถูกนำมาปรับเปลี่ยนเพื่อให้สอดคล้องกับบริบทที่ต้องการศึกษา โดยข้อคำถามแต่ละข้อจะถูกเลือกแบบเจาะจงเพื่อใช้ในการประเมินทัศนคติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำที่ปฏิบัติงานทั้ง 3 ระยะ ซึ่งรายละเอียดของแต่ละมิติอธิบายได้ดังนี้

ระยะการเตรียมตัวก่อนปฏิบัติการบิน (Pre-flight Check Stage) ระยะขณะการปฏิบัติการบินตามเส้นทาง (En-route Stage) และระยะหลังการนำเครื่องบินร่อนลงจอด (Landing Stage) โดยมีคำถามจำนวน 11 ข้อ แบบสอบถามในส่วนนี้ผู้ทำวิจัยได้คิดข้อคำถามเองจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการบนอากาศยานในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา โดยยึดหลังเกณฑ์มาตรฐานจากข้อกำหนดของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT) เป็นสำคัญ เนื่องจากเป็นมาตรฐานของกฎและข้อบังคับที่ทุกสายการบินในประเทศไทยต้องปฏิบัติตาม โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ครอนบาคแอลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient) ที่ 0.73

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับการรับรู้สภาพแวดล้อมการทำงานด้านกายภาพในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา โดยคำถามส่วนนี้จะครอบคลุมคำถามเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ได้แก่ ความเหมาะสมและความเพียงพอของการสนับสนุนอุปกรณ์การป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา ซึ่งคำถามในส่วนนี้จะมีลักษณะเป็นแบบประเมินค่าแบบลิเคิร์ต (Likert's Rating Scale) 5 ระดับ มีคะแนนตั้งแต่ 1-5 ดังนี้

ระดับคะแนน 5 หมายถึง จริงมากที่สุด

ระดับคะแนน 4 หมายถึง จริงมาก

ระดับคะแนน 3 หมายถึง จริง

ระดับคะแนน 2 หมายถึง จริงน้อย

ระดับคะแนน 1 หมายถึง จริงน้อยที่สุด

แบบสอบถามส่วนนี้ได้จากการทบทวนวรรณกรรมและถูกนำมาปรับเปลี่ยนเพื่อให้สอดคล้องกับบริบทที่ต้องการศึกษา โดยข้อคำถามแต่ละข้อจะถูกเลือกแบบเจาะจงเพื่อใช้ในการประเมินทัศนคติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีต่อการรับรู้สภาพแวดล้อมทางกายภาพในขณะที่ให้บริการบนอากาศยาน โดยมีคำถามจำนวน 7 ข้อ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ครอนบาคแอลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient) ที่ 0.82 ซึ่งนำมาจากแบบสอบถามของ ธีรนัย ศิริเลขอนันต์ (2552) โดยผู้วิจัยได้ทำการปรับเปลี่ยนข้อคำถามเพื่อให้สามารถวัดทัศนคติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีต่อการรับรู้สภาพแวดล้อมทางกายภาพในขณะที่ให้บริการบนอากาศยานได้

ส่วนที่ 5 เป็นคำถามเกี่ยวกับการบริหารจัดการองค์กรในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา โดยคำถามส่วนนี้จะมุ่งเน้นศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มี

ต่อมาตรการ ข้อกำหนดและข้อปฏิบัติต่าง ๆ ที่อยู่ภายใต้เงื่อนไขของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT) ซึ่งเป็นเงื่อนไขการบริหารจัดการที่สายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยจะต้องปฏิบัติตามในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา ลักษณะคำถามจะมีลักษณะเป็นแบบประเมินค่าแบบลิเคิร์ต (Likert's Rating Scale) 5 ระดับ มีคะแนนตั้งแต่ 1-5 ดังนี้

ระดับคะแนน 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ระดับคะแนน 4 หมายถึง เห็นด้วย

ระดับคะแนน 3 หมายถึง ไม่แน่ใจ

ระดับคะแนน 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย

ระดับคะแนน 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

แบบสอบถามส่วนนี้ได้จากการทบทวนวรรณกรรมและถูกนำมาปรับเปลี่ยนเพื่อให้สอดคล้องกับบริบทที่ต้องการศึกษา ซึ่งข้อคำถามแต่ละข้อจะถูกเลือกแบบเจาะจงเพื่อใช้ในการประเมินทัศนคติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีต่อการบริหารจัดการองค์กร โดยมีคำถามจำนวน 5 ข้อ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ครอนบาคแอลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient) ที่ 0.82 ซึ่งนำมาจากแบบสอบถามของ นันทการนต์ สายปิ่น (2555)

คำถามในแบบสอบถามส่วนที่ 3 – 5 จะมีลักษณะเป็นประเมินค่าแบบลิเคิร์ต (Likert's Rating Scale) และใช้เกณฑ์การให้คะแนนโดยการหาค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก (Weight Mean Score) โดยมีวิธีจัดแบ่งช่วงของค่าเฉลี่ยเพื่อให้มีค่ามาตรฐานสำหรับเปรียบเทียบคะแนนค่าเฉลี่ยที่คำนวณโดยการยึดจุดกึ่งกลางตั้งแต่ 1 – 5 ดังนี้ (Punpinij, 1990 อ้างใน สมชาย วรภิเกษมสกุล, 2554)

4.51 - 5.00 หมายถึงระดับจริงมากที่สุดหรือเห็นด้วยอย่างยิ่ง

3.51 - 4.50 หมายถึงระดับจริงมากหรือเห็นด้วย

2.51 - 3.50 หมายถึงระดับจริงปานกลางหรือไม่แน่ใจ

1.51 - 2.50 หมายถึงระดับจริงน้อยหรือไม่เห็นด้วย

1.00 - 1.50 หมายถึงระดับจริงน้อยที่สุดหรือไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ส่วนที่ 6 เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับสุขภาวะจิต ซึ่งเป็นแบบสอบถามของ Dupuy (1977) จะถูกนำมาใช้ปรับเปลี่ยนเพื่อให้สอดคล้องกับบริบทที่ต้องการศึกษา โดยข้อคำถามทั้งหมดมีจำนวนทั้งสิ้น 22 ข้อ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ครอนบาคแอลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient) ที่ 0.93 จะถูกนำมาใช้ในการประเมินระดับสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในขณะปฏิบัติงานในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา

คำถามในส่วนนี้จะถูกออกแบบให้ครอบคลุมสุขภาวะจิตทั้งหมด 6 องค์ประกอบ ได้แก่ ความวิตกกังวล (Anxiety) ภาวะซึมเศร้า (Depressed Mood) สุขภาวะทางบวก (Sense of Positive Well-being) การควบคุมตนเอง (Self-control) ความมีชีวิตชีวา (Vitality) และภาวะ

สุขภาพทั่วไป (General Health) โดยลักษณะของแบบวัดสุขภาพทางจิตจะประกอบไปด้วยข้อคำถามด้านบวกและด้านลบและจะมีลักษณะเป็นแบบประเมินค่าแบบลิเคิร์ต (Likert's Rating Scale) 6 ระดับ มีคะแนนตั้งแต่ 0-5 โดยคะแนนจะถูกกำหนดไว้ในแต่ละข้อคำตอบของคำถามเพื่อให้เป็นไปตามเกณฑ์การวัดระดับสุขภาพจิตของ Dupuy (1977)

เกณฑ์การวัดระดับสุขภาพจิตจะทำการวัดได้จากการนำคะแนนจากคำตอบของแบบสอบถามมาคำนวณหาค่าเฉลี่ยและสามารถเกณฑ์ระดับสุขภาพจิตทั้งรายด้านและภาพรวมตามระดับคะแนนดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์, 2538 อ้างใน ดารวัฒน์ รักสัตย์, 2557)

คะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.34 – 6.00 หมายถึงมีระดับสุขภาพจิตดี (สูง)

คะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 2.68 – 4.33 หมายถึงมีระดับสุขภาพจิตปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 1.00 – 2.67 หมายถึงมีระดับสุขภาพจิตแย่มาก (ต่ำ)

3.3.2 การตรวจสอบเครื่องมือ

การตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจเพื่อเก็บข้อมูลเกี่ยวกับสุขภาพจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในยุคควิตกับการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการบนอากาศยาน ผู้วิจัยมีขั้นตอนการตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ 2 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นตอนการตรวจสอบเพื่อหาค่าความตรงของเนื้อหา (Content Validity) และขั้นตอนการตรวจสอบเพื่อหาค่าความเที่ยง (Reliability) โดยมีวิธีการดังนี้

3.3.2.1 ขั้นตอนการตรวจสอบเพื่อหาค่าความตรงของเนื้อหา (Content Validity)

การตรวจสอบหาความตรงของเนื้อหา (Content Validity) ผู้วิจัยเลือกวิธีการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence : IOC) โดยการให้ผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด 5 ท่านเป็นผู้พิจารณาข้อคำถามแต่ละข้อพร้อมกำหนดคะแนนในการประเมิน โดยคำถามของงานวิจัยที่สามารถใช้ได้ต้องถูกประเมินค่า ให้มีค่าคะแนน IOC มากกว่าหรือเท่ากับ 0.50 หากมีค่าคะแนนต่ำกว่า 0.50 ถือว่าคำถามข้อนั้น ๆ ไม่มีความตรงของเนื้อหา และไม่สามารถนำมาใช้ในงานวิจัยเพื่อเก็บข้อมูลได้ (สมชาย วรภิรมย์สกุล, 2554)

3.3.2.2 ขั้นตอนการตรวจสอบเพื่อหาค่าความเที่ยง (Reliability)

ในขั้นตอนการตรวจสอบความเที่ยง (Reliability) ผู้วิจัยจะนำคำถามที่ถูกปรับปรุงแก้ไขจากคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะเหมือนกับกลุ่มประชากรของงานวิจัยแต่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างเดียวกันกับกลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยจำนวน 30 คน ซึ่งค่าความเที่ยงที่ผ่านเกณฑ์ต้องมีค่าอยู่ที่ 0 ถึง +1 จากทฤษฎีเรื่องสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) กล่าวคือ หากค่าสัมประสิทธิ์แอลฟามากกว่า 0.70 ถือว่าเครื่องมือที่ใช้อยู่ในเกณฑ์ที่รับได้ แต่หากได้ค่ามากกว่า 0.90 แสดงว่าเครื่องมือที่ใช้นั้นมีความน่าเชื่อถือมาก ซึ่งจะสามารถนำไปใช้ในกระบวนการเก็บข้อมูลจริงได้ในกระบวนการต่อไป (สมชาย วรภิรมย์สกุล, 2554)

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษางานวิจัยในครั้งนี้ผู้ทำวิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลโดยมีลำดับขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

3.4.1 หลังจากการตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลให้อยู่ในเกณฑ์ที่มีคุณภาพแล้ว ผู้ทำวิจัยจะดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม และเก็บรวบรวมข้อมูลผ่านช่องทางออนไลน์ โดยจัดทำแบบสอบถามดังกล่าวด้วยการใช้โปรแกรม Google Form

3.4.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ทำวิจัยจะดำเนินการออกหนังสือขออนุญาตทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำที่ปฏิบัติงานให้กับสายการบิน นกแอร์ สายการบินไทยแอร์เอเชีย สายการบินไทยไลอ้อนแอร์ และสายการบินไทยเวียดเจ็ทแอร์ ซึ่งผู้ทำวิจัยจะดำเนินการส่งแบบสอบถามผ่านบุคคลากรของสายการบินต้นสังกัดผ่านทาง E-mail เพื่อทำการส่งต่อให้แก่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินภายในสายการบิน นอกจากนี้จะดำเนินการเก็บข้อมูลผ่านสื่อโซเชียลต่าง ๆ (Social Media) ควบคู่ไปด้วย ซึ่งกลุ่มตัวอย่างสามารถเข้าถึงแบบสอบถามดังกล่าวได้ผ่านทางคิวอาร์โค้ด (QR Code) หรือ ลิงค์ของ Google Form ที่เกิดจากการกระจายข้อมูลผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น Facebook Page: Cabin Crew Wannabes หรือช่องทางออนไลน์ที่เกี่ยวข้องกับอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เช่น Line Group เป็นต้น นอกจากนี้ผู้วิจัยจะขอความร่วมมือจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำที่รู้จักในการช่วยกระจายแบบสอบถามผ่านช่องทางต่าง ๆ ควบคู่กันไปด้วย

3.4.3 ผู้ทำวิจัยจะทำการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทั้งหมดที่เก็บได้จากกลุ่มตัวอย่างเพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติโดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์สถิติสำเร็จรูป SPSS

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับงานวิจัยชิ้นนี้ ผู้ทำวิจัยจะทำการวิเคราะห์เชิงสถิติโดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์สถิติสำเร็จรูป SPSS โดยผู้ทำวิจัยจะทำการวิเคราะห์สถิติจากข้อมูลที่เก็บมาได้ด้วยวิธีการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมาน

3.5.1 การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

แบบสอบถามส่วนที่ 1 ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่เป็นคำถามคัดกรองเกี่ยวกับสายการบินต้นสังกัดพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา ผู้ทำวิจัยจะทำการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency: f) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean: M)

แบบสอบถามส่วนที่ 2 ซึ่งเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย ผู้ทำวิจัยจะทำการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐาน

ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency: f) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean: M) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD)

แบบสอบถามส่วนที่ 3 ซึ่งเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการบนอากาศยาน ผู้ทำวิจัยจะทำการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ทำการวิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean: M) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD)

แบบสอบถามส่วนที่ 4 ซึ่งเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้สภาพแวดล้อมการทำงานด้านกายภาพ ผู้ทำวิจัยจะทำการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ทำการวิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean: M) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD)

แบบสอบถามส่วนที่ 5 ซึ่งเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการการบริหารจัดการองค์กรในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา ผู้ทำวิจัยจะทำการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ทำการวิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean: M) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD)

แบบสอบถามส่วนที่ 6 ซึ่งเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับสุขภาวะจิต ผู้ทำวิจัยจะทำการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ทำการวิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean: M) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) เพื่อนำไปเทียบกับเกณฑ์ระดับคะแนนเฉพาะในการวัดระดับสุขภาวะจิตในลำดับต่อไป

3.5.2 การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ (Multiple Linear Regression) จะถูกใช้สำหรับทดสอบสมมติฐานการวิจัยจำนวน 4 ข้อ ซึ่งการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณเป็นวิธีการทางสถิติที่ใช้เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อตัวแปรตาม โดยปัจจัยส่วนบุคคลที่เป็นตัวแปรแบ่งประเภท ได้แก่ เพศ และประสบการณ์การทำงานจะถูกนำมากำหนดค่าด้วยวิธีการ Dummy Coding ซึ่งเป็นการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มที่ต้องการศึกษา (Given Group) กับกลุ่มอ้างอิง (Reference Group) ก่อนการนำข้อมูลมาเพื่อทดสอบสมมติฐานงานวิจัย ดังตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2: การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติตามสมมติฐานงานวิจัย

สมมติฐานงานวิจัย	วิธีการทางสถิติ
<p><i>สมมติฐานที่ 1:</i> ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ และ ประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาที่แตกต่างกัน</p>	Multiple Linear Regression
<p><i>สมมติฐานที่ 2:</i> ทักษะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการบนอากาศยานมีอิทธิพลในเชิงบวกต่อระดับสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา</p>	Multiple Linear Regression
<p><i>สมมติฐานที่ 3:</i> การรับรู้สภาพแวดล้อมการทำงานด้านกายภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีอิทธิพลส่งผลต่อระดับสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา</p>	Multiple Linear Regression
<p><i>สมมติฐานที่ 4:</i> ทักษะจิตต่อการบริหารจัดการองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีอิทธิพลเชิงบวกต่อระดับสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา</p>	Multiple Linear Regression

บทที่ 4 ผลการวิจัย

การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยเพื่อยกระดับการให้บริการการเดินทางทางอากาศในยุคนิวอี เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามออนไลน์จากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำที่ปฏิบัติการให้บริการบนอากาศยานในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาจำนวน 371 คน และจากการเก็บรวบรวมข้อมูลพบว่ามามีข้อมูลจำนวนเพียง 317 ชุด ที่เป็นข้อมูลสมบูรณ์ซึ่งสามารถนำมาอธิบายเพื่อนำเสนอผลการวิเคราะห์ได้

การอธิบายผลการวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอข้อมูลในบทนี้จะแบ่งเนื้อหาทั้งหมดออกเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วยข้อมูลส่วนที่หนึ่ง คือ การสรุปข้อมูลสถิติเชิงพรรณนาเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย การเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการบนอากาศยาน การรับรู้สภาพแวดล้อมการทำงานด้านกายภาพ การบริหารจัดการองค์กร และสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ข้อมูลส่วนที่สอง คือ การสรุปข้อมูลสถิติเชิงอ้างอิง ซึ่งประกอบด้วยกิจกรรมการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น เช่น การเตรียมข้อมูลก่อนการวิเคราะห์ การวิเคราะห์ข้อมูลสูญหาย (Missing Data) การวิเคราะห์ค่าผิดปกติ (Outliers) การตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นของการวิเคราะห์สมการถดถอย (Regression Assumptions) เป็นต้น และสำหรับข้อมูลในส่วนสุดท้ายจะประกอบด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานงานวิจัย

4.1 สัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันในการอธิบายการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตลอดจนเข้าใจการอธิบายการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ได้แก่ การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ (Multiple Linear Regression) มีสัญลักษณ์ทางสถิติ ที่ควรทราบ ดังต่อไปนี้

N	แทน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม
f	แทน	ค่าความถี่
M	แทน	ค่าเฉลี่ย
SD	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา F-distribution

t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา t-distribution
b	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ
R^2	แทน	ค่าวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ (Multiple Linear Regression)
S.E.	แทน	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของ b
Beta	แทน	ค่าวิเคราะห์การถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน
Sig.	แทน	ค่าความน่าจะเป็น (Probability) สำหรับบอกลำดับความสำคัญทางสถิติ
*	แทน	ผลทดสอบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน	ผลทดสอบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา

การนำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบายผลการวิเคราะห์ที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการใช้โปรแกรม Google Form เป็นระยะเวลา 2 เดือน ในปี พ.ศ. 2564 ตั้งแต่เดือนสิงหาคม ถึงเดือนตุลาคม มีผู้เข้าร่วมตอบแบบสอบถามจำนวน 371 คน โดยมี 317 คน (85.4%) ที่ตอบข้อมูลครบถ้วน และอยู่ในกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา โดยแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ประกอบด้วยชุดคำถาม 6 ส่วน ซึ่งสามารถอธิบายผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

4.2.1 ข้อมูลคัดกรองผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นการแสดงข้อมูลสำหรับการคัดแยกผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อให้ได้มาซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับสายการบินต้นสังกัด และสถานะการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา

ตารางที่ 4.1: แสดงจำนวนค่าความถี่และร้อยละของข้อมูลคัดกรองผู้ตอบแบบสอบถาม

คำถามคัดกรอง	จำนวน (N)	ค่าร้อยละ (%)
สายการบินต้นสังกัด		
Airline A	84	22.6
Airline B	94	25.3
Airline C	91	24.5

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.1 (ต่อ): แสดงจำนวนค่าความถี่และร้อยละของข้อมูลคัดกรองผู้ตอบแบบสอบถาม

คำถามคัดกรอง	จำนวน (N)	ค่าร้อยละ (%)
สายการบินต้นสังกัด		*
Airline D	102	/7.5
เคยปฏิบัติงานในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา		
ใช่	317	85.4
ไม่ใช่	54	14.6

หมายเหตุ N = 371 คน

ตารางที่ 4.1 พบว่าจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 371 คน ส่วนใหญ่เป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสังกัด Airline D จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 27.52 รองลงมาคือพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสังกัด Airline B จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 25.3 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสังกัด Airline C จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 24.5 และพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสังกัด Airline A เป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นสังกัดที่เข้าร่วมทำแบบสอบถามที่มีจำนวนน้อยที่สุด 84 คน คิดเป็นร้อยละ 22.6 นอกจากนี้ยังพบว่ายังมีพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้นสังกัดที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาจำนวนทั้งสิ้น 317 คิดเป็นร้อยละ 85.4

4.2.2 ข้อมูลส่วนบุคคล เป็นการแสดงข้อมูลของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นสังกัดในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาประกอบด้วยข้อมูล ด้านเพศ ด้านอายุ และด้านประสบการณ์ในการทำงาน โดยมีผลการวิเคราะห์แสดงตามตารางที่ 4.2 4.3 และ 4.4 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.2: แสดงข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่สามารถนำไปวิเคราะห์ข้อมูลได้

เพศ	N	ค่าร้อยละ (%)
เพศชาย	91	28.70
เพศหญิง	226	71.30

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.2 (ต่อ): แสดงข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่สามารถนำไปวิเคราะห์ข้อมูลได้

สายการบินต้นสังกัด	N	ค่าร้อยละ (%)
Airline A	67	21.14
Airline B	79	24.92
Airline C	75	23.66
Airline D	96	30.28
อายุ	N	ค่าร้อยละ (%)
25 ปี	8	2.52
26 ปี	10	3.15
27 ปี	70	22.08
28 ปี	30	9.46
29 ปี	64	20.19
30 ปี	47	14.83
31 ปี	34	10.73
32 ปี	21	6.62
33 ปี	10	3.15
34 ปี	13	4.10
35 ปี	10	3.15
ประสบการณ์การทำงาน	N	ค่าร้อยละ (%)
1 – 2 ปี	83	26.18
2 – 3 ปี	118	37.22
มากกว่า 3 ปี	116	36.59

หมายเหตุ N = 317 คน

จากตารางที่ 4.2 แสดงให้เห็นว่ามีจำนวนกลุ่มประชากรที่เข้าข่ายกลุ่มประชากรที่ต้องการศึกษาทั้งสิ้น 317 คน โดยเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำเพศชายจำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 28.70 และเป็นเพศหญิงจำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 71.30 และเมื่อจำแนกตามสายการบินต้นทุนต่ำต้นสังกัดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามสังกัด Airline A จำนวน 67 คิดเป็นร้อยละ 21.14 สังกัด Airline จำนวน 75 คิดเป็นร้อยละ 24.92 สังกัด Airline C จำนวน 79 คิดเป็นร้อยละ 23.66 และสังกัด Airline D มากที่สุดเป็นจำนวน 96 คิดเป็นร้อยละ 30.28

สำหรับอายุของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 317 คน จะมีช่วงอายุตั้งแต่ 25 – 35 ปี โดยอายุ 25 ปี มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.52 อายุ 26 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.15 อายุ 27 ปี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 22.08 อายุ 28 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 9.46 อายุ 29 ปี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 20.19 อายุ 30 ปี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 14.83 อายุ 31 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 10.73 อายุ 32 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 6.62 อายุ 33 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.15 อายุ 34 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 4.10 และอายุ 35 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.15

ในด้านของประสบการณ์การทำงานกับสายการบินต้นทุนต่ำต้นสังกัดของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำมีประสบการณ์การทำงานกับสายการบินต้นสังกัดอยู่ที่ 1 – 2 ปี มีจำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 26.18 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำมีประสบการณ์การทำงานกับสายการบินต้นสังกัดอยู่ที่ 2 - 3 ปี มีจำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 37.22 และพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำมีประสบการณ์การทำงานกับสายการบินต้นสังกัดมากกว่า 3 ปี มีจำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 36.59

ตารางที่ 4.3: แสดงอายุของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจำแนกตามเพศ

เพศ	อายุ			
	<i>N</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	Range
ชาย	91	28.81	1.70	25 – 34
หญิง	226	29.57	2.50	25 – 35
รวม	317	29.35	2.32	25 - 35

หมายเหตุ *N* = 371 คน ซึ่งมี 54 คน ไม่ได้รายงานเรื่องเพศและอายุ

ตารางที่ 4.3 แสดงให้เห็นว่า จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 317 คน ($M = 29.35$, $SD = 2.324$) ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 71.29 และเป็นเพศชายมีจำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 28.70 นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดยังมีอายุโดยรวมเฉลี่ยอยู่ที่ 29 ปี โดยเพศหญิง ($M = 29.57$, $SD = 2.50$) มีอายุมากกว่าเพศชาย ($M = 28.81$, $SD = 1.70$) อยู่ 1 เท่า

ตารางที่ 4.4: แสดงประสบการณ์การทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจำแนกตามเพศ

เพศ	ประสบการณ์การทำงาน						
		1 – 2 ปี		2 – 3 ปี		มากกว่า 3 ปี	
	<i>N</i>	<i>N</i>	ร้อยละ	<i>N</i>	ร้อยละ	<i>N</i>	ร้อยละ
ชาย	91	38	11.98	33	10.41	20	6.30
หญิง	226	45	14.19	85	26.81	96	30.28
รวม	317	83	26.18	118	37.22	116	36.59

หมายเหตุ *N* = 371 คน ซึ่งค่าร้อยละในตารางจะเทียบจากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 317 คน เช่น เพศชาย มีประสบการณ์การทำงานกับสายการบินต้นสังกัด 1 – 2 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 11.98 เป็นต้น

จากตารางที่ 4.4 แสดงให้เห็นว่าเมื่อจำแนกเพศตามประสบการณ์การทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นสังกัดพบว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินตอบแบบสอบถามทั้งหมด 317 คน โดยมีเพศชายจำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 28.70 ที่มีประสบการณ์การทำงานกับสายการบินต้นสังกัด 1 – 2 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 11.98 มีประสบการณ์การทำงาน 2 – 3 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 10.41 และมีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 3 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 6.30 ในขณะที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่เป็นเพศหญิงจำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 71.29 มีประสบการณ์การทำงานกับสายการบินต้นสังกัด 1 – 2 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 14.19 มีประสบการณ์การทำงาน 2 – 3 ปี จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 26.81 และมีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 3 ปี จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 30.28 ข้อมูลเหล่านี้ยังชี้ให้เห็นว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นสังกัดที่เป็นเพศหญิงส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานกับสายการบินต้นสังกัดมากกว่า 3 ปี จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 30.28 ในขณะที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นสังกัดเพศชายส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานกับสายการบินต้นสังกัดเป็นระยะเวลา 1 – 2 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 11.98

4.2.3 การเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการบนอากาศยานเป็นการแสดงผลการศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นสังกัดที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการบนอากาศยานในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา ซึ่งประกอบด้วยรูปแบบการให้บริการในระยะที่ 1 การเตรียมตัวก่อนปฏิบัติการบิน (Pre-flight Check Stage) ระยะที่ 2 การปฏิบัติการบินตามเส้นทาง (En-route Stage) และระยะที่ 3 หลังการนำเครื่องบินร่อนลงจอด (Landing Stage) โดยมีผลการวิเคราะห์แสดงตามตารางที่ 4.5 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.5: แสดงทัศนคติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการบนอากาศยานในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา

รายการ	ทัศนคติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ต้นทุนต่ำที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการบน อากาศยานในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส โคโรนา	<i>M</i>	<i>SD</i>	ความหมาย
A1	การเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการขณะการเตรียมตัว ก่อนปฏิบัติการบิน โดยรวมมีความเหมาะสมและสามารถ เอื้อประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบน เครื่องบินได้	4.00	.44	เห็นด้วย
A2	การปฏิบัติงานในขั้นตอนการเตรียมตัวก่อนปฏิบัติการบิน (Pre-flight Check) มีความยุ่งยากขึ้นกว่าเดิมเนื่องจาก ต้องคำนึงถึงเรื่องสุขอนามัย	4.02	.43	เห็นด้วย
A3	การให้บริการเจลแอลกอฮอล์ล้างมือแก่ผู้โดยสารขณะ ผู้โดยสารเดินเข้าเครื่องบินสามารถสร้างความรู้สึก ปลอดภัยให้แก่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้	4.01	.45	เห็นด้วย
A4	พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินไม่สามารถมีปฏิสัมพันธ์ ใกล้ชิดกับผู้โดยสารในระหว่างการนำผู้โดยสารเดินเข้า เครื่องบินได้เหมือนก่อนเกิดการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส โคโรนา	4.04	.38	ไม่เห็นด้วย
A5	การสวมหน้ากากอนามัยของผู้โดยสารขณะเดินเข้า เครื่องบินทำให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเกิดความ ยุ่งยากในการยืนยันตัวตนผู้โดยสาร	3.92	.61	เห็นด้วย
A6	การให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ลดลง ในขณะที่ปฏิบัติการบินตามเส้นทางบิน เช่น การงดการ ให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม สามารถช่วยลดความเสี่ยง ในการติดเชื้อโรคได้	4.28	.48	เห็นด้วย

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.5 (ต่อ): แสดงทัศนคติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการบนอากาศยานในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา

รายการ	ทัศนคติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ต้นทุนต่ำที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการบน อากาศยานในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส โคโรนา	Mean	SD	ความหมาย
A7	การเฝ้าระวังการถอดหน้ากากอนามัยของผู้โดยสารในระหว่างการเดินทางทำให้การให้บริการดูแลความเรียบร้อยภายในห้องโดยสารมีความยุ่งยาก	4.01	.50	เห็นด้วย
A8	การจัดการเรื่องการเว้นระยะห่างของผู้โดยสารที่ต่อคิวรอแถวเข้าใช้บริการห้องน้ำเป็นเรื่องที่จัดการได้ยาก	4.08	.69	เห็นด้วย
A9	การจัดการการลุกจากที่นั่งและเว้นระยะห่างของผู้โดยสารขณะร้อออกจากเครื่องบินเป็นเรื่องที่จัดการได้ยาก	4.26	.75	เห็นด้วย
A10	การมีขั้นตอนการทำความสะอาดอุปกรณ์ให้บริการที่เพิ่มขึ้นหลังจากการให้บริการเที่ยวบิน เช่น การทำความสะอาดที่พนักแขน ที่เปิดเก็บสัมภาระเหนือศีรษะ เป็นต้น ทำให้เกิดการเพิ่มภาระงานแก่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	4.00	.56	เห็นด้วย
A11	การทำความสะอาดอุปกรณ์สาธิตเพื่อความปลอดภัย (safety demo kit) ก่อนทำการบินในเที่ยวบินถัดไป ทำให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินรู้สึกปลอดภัย	4.08	.40	เห็นด้วย
รวม		4.06	.24	เห็นด้วย

หมายเหตุ $N = 317$ คน โดยทุกข้อคำถามจะถูกวัดโดยใช้มาตรวัดแบบลิเคิร์ต (Likert's Rating Scale) 5 ระดับ มีคะแนนตั้งแต่ 1-5 ดังนี้ ระดับคะแนน 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง ระดับคะแนน 4 หมายถึง เห็นด้วย ระดับคะแนน 3 หมายถึง ไม่แน่ใจ ระดับคะแนน 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย และระดับคะแนน 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง และมาตรวัดดังกล่าวสามารถแบ่งได้เป็น 3 มิติ ได้แก่ การเตรียมตัวก่อนปฏิบัติการบิน (A1 – A5) การปฏิบัติการบินตามเส้นทาง (A6 – A8) และหลังการนำเครื่องบินร่อนลงจอด (A9 – A11)

* ข้อคำถาม A4 เป็นข้อคำถามในเชิงลบ

จากตารางที่ 4.5 พบว่า จากผู้ตอบแบบสอบถาม 317 คน มีความคิดเห็นต่อการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการบนอากาศยานในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา โดยรวมอยู่ในระดับ “เห็นด้วย” ที่สายการบินมีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการบนอากาศยานเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา ซึ่งส่วนใหญ่จะเห็นด้วยกับรูปแบบการให้บริการบนอากาศยานที่เปลี่ยนแปลงไปในการทำการบินระยะที่ 2 คือ การปฏิบัติการบินตามเส้นทาง (En-route Stage) ($M = 4.12, SD = .65$) เมื่อพิจารณารายข้อในส่วนของระยะทำการบินที่ 2 พบว่าข้อคำถามที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเห็นด้วยเป็นส่วนใหญ่เป็นอันดับแรก คือ ข้อคำถาม A6 “การให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ลดลงในขณะที่ปฏิบัติการบินตามเส้นทางบิน เช่น การงดการให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม สามารถช่วยลดความเสี่ยงในการติดเชื้อโรคได้” ($M = 4.08, SD = .48$) ลำดับรองลงมาคือ ข้อคำถาม A8 “การจัดการเรื่องการเดินทางระยะห่างของผู้โดยสารที่ต่อคิวรอแถวเข้าใช้บริการห้องน้ำเป็นเรื่องที่จัดการได้ยาก” ($M = 4.08, SD = .69$) และลำดับสุดท้ายคือ “การเฝ้าระวังการถอดหน้ากากอนามัยของผู้โดยสารในระหว่างการเดินทางทำให้การให้บริการดูแลความเรียบร้อยภายในห้องโดยสารมีความยุ่งยาก” ($M = 4.01, SD = .51$)

ระยะทำการบินที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเห็นด้วยกับการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการบนอากาศยานเป็นลำดับรองลงมาคือระยะทำการบินที่ 3 คือ หลังการนำเครื่องบินร่อนลงจอด (Landing Stage) ($M = 4.11, SD = .65$) หากพิจารณารายข้อในส่วนของระยะทำการบินที่ 3 ข้อคำถามที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเห็นด้วยเป็นส่วนใหญ่เป็นอันดับแรก คือ ข้อคำถาม A9 “การจัดการการลุกจากที่นั่งและเว้นระยะห่างของผู้โดยสารขณะร่อออกจากเครื่องบินเป็นเรื่องที่จัดการได้ยาก” ($M = 4.26, SD = .75$) รองลงมาคือ ข้อคำถาม A11 “การทำความสะอาดอุปกรณ์สาธิตเพื่อความปลอดภัย (safety demo kit) ก่อนทำการบินในเที่ยวบินถัดไป ทำให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินรู้สึกปลอดภัย” ($M = 4.08, SD = .40$) และข้อคำถาม A10 “การมีขั้นตอนการทำความสะอาดอุปกรณ์ให้บริการที่เพิ่มขึ้นหลังจากการให้บริการเที่ยวบิน เช่น การทำความสะอาดที่פקแขนที่เปิดเก็บสัมภาระเหนือศีรษะ เป็นต้น ทำให้เกิดการเพิ่มภาระงานแก่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน” ($M = 4.00, SD = .56$)

สำหรับรูปแบบการให้บริการที่เปลี่ยนแปลงไปในระยะที่ 1 การเตรียมตัวก่อนปฏิบัติการบิน (Pre-flight Check Stage) เป็นมิติที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเห็นด้วยน้อยที่สุด ($M = 3.99, SD = .38$) หากพิจารณารายข้อในส่วนของระยะทำการบินที่ 1 คือ ข้อคำถามที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเห็นด้วยเป็นส่วนใหญ่ คือ ข้อคำถาม A4 “พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินไม่สามารถมีปฏิสัมพันธ์ใกล้ชิดกับผู้โดยสารในระหว่างการนำผู้โดยสารเดินเข้าเครื่องบินได้เหมือนก่อนเกิดการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา” ($M = 4.04, SD = .38$) ลำดับรองลงมาคือ ข้อคำถาม A2 “การ

ปฏิบัติงานในขั้นตอนการเตรียมตัวก่อนปฏิบัติการบิน (Pre-flight Check) มีความยุ่งยากขึ้นกว่าเดิม เนื่องจากต้องคำนึงถึงเรื่องสุขอนามัย” ($M = 4.02, SD = .43$) ลำดับต่อมาคือ ข้อคำถาม A3 “การให้บริการเจลแอลกอฮอล์ล้างมือแก่ผู้โดยสารขณะผู้โดยสารเดินเข้าเครื่องบินสามารถสร้างความรู้สึกปลอดภัยให้แก่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้” ($M = 4.01, SD = .45$) ลำดับต่อมา คือ ข้อคำถาม A1 “การเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการขณะการเตรียมตัวก่อนปฏิบัติการบินโดยรวมมีความเหมาะสมและสามารถเอื้อประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้” ($M = 4.00, SD = .44$) และ ข้อคำถาม A5 “การสวมหน้ากากอนามัยของผู้โดยสารขณะเดินเข้าเครื่องบินทำให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเกิดความยุ่งยากในการยืนยันตัวตนผู้โดยสาร” ($M = 3.92, SD = .61$)

4.2.4 การรับรู้สภาพแวดล้อมการทำงานด้านกายภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา เป็นการแสดงผลการศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำที่มีต่อการรับรู้สภาพแวดล้อมการทำงานด้านกายภาพในขณะปฏิบัติหน้าที่ให้บริการบนอากาศยานในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา โดยมีผลการวิเคราะห์ตามตารางดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.6: แสดงทัศนคติต่อการรับรู้สภาพแวดล้อมการทำงานด้านกายภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา

รายการ	ทัศนคติต่อการรับรู้สภาพแวดล้อมการทำงานด้านกายภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา				ความหมาย
	กายภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา	M	SD		
B1	มีคู่มือที่ได้รับการปรับปรุงให้สอดคล้องกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาให้แก่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้ศึกษาก่อนการปฏิบัติงานจริง	3.97	.44	จริงมาก	
B2	มีการประชุมชี้แจงเกี่ยวกับนโยบายและมาตรการการปฏิบัติงานในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาให้กับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทราบ	3.51	.71	จริงมาก	
B3	พื้นที่ภายในห้องโดยสารและพื้นที่พักของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความสะอาดทำให้เกิดความรู้สึกปลอดภัยจากเชื้อไวรัสโคโรนา	4.35	.73	จริงมาก	

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.6 (ต่อ): แสดงทัศนคติต่อการรับรู้สภาพแวดล้อมการทำงานด้านกายภาพของพนักงาน
 ด้านอาหารเครื่องบินในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา

รายการ	ทัศนคติต่อการรับรู้สภาพแวดล้อมการทำงานด้านกายภาพ ของพนักงานด้านอาหารเครื่องบินในสถานการณ์การแพร่ ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา	<i>M</i>	<i>SD</i>	ความหมาย
B4	พนักงานด้านอาหารเครื่องบินได้รับการจัดสรรชุด PPE ใหม่ในแต่ละเที่ยวบินอย่างเพียงพอ เพื่อป้องกันการแพร่ ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาจากสายการบินต้นสังกัด	4.58	.67	จริงมากที่สุด
B5	พนักงานด้านอาหารเครื่องบินได้รับการจัดสรรหน้ากาก อนามัยและกระบังป้องกันใบหน้า (Face Shield) ใหม่ใน แต่ละเที่ยวบินอย่างเพียงพอ เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของ เชื้อไวรัสโคโรนาจากสายการบินต้นสังกัด	3.97	.44	จริงมาก
B6	พนักงานด้านอาหารเครื่องบินได้รับการจัดสรรถุงมือเพื่อ ป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาจากสายการ บินต้นสังกัด	3.51	.71	จริงมาก
B7	มีการจัดสรรวัสดุทำความสะอาดอย่างเพียงพอ เช่น น้ำยาฆ่า เชื้อ หรือสเปรย์แอลกอฮอล์ในการทำสะอาดบน เครื่องบิน	4.35	.73	จริงมาก
รวม		4.29	.36	จริงมาก

หมายเหตุ $N = 317$ คน โดยทุกข้อคำถามจะถูกวัดโดยใช้มาตรวัดแบบประเมินค่าแบบลิเคิร์ต (Likert's Rating Scale) 5 ระดับ มีคะแนนตั้งแต่ 1-5 ดังนี้ ระดับคะแนน 5 หมายถึง จริงมากที่สุด ระดับคะแนน 4 หมายถึง จริงมาก ระดับคะแนน 3 หมายถึง จริง ระดับคะแนน 2 หมายถึง จริงน้อย และระดับคะแนน 1 หมายถึง จริงน้อยที่สุด

จากตารางที่ 4.6 พบว่า โดยรวมพนักงานด้านอาหารเครื่องบินสายการบินต้นสังกัดดำเนินการรับรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการทำงานด้านกายภาพอยู่ในระดับจริงมาก ($M = 4.29, SD = .36$) หากพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อคำถามที่พนักงานด้านอาหารเครื่องบินมีทัศนคติว่าเป็นจริงมากที่สุดคือ ข้อคำถาม B4 “พนักงานด้านอาหารเครื่องบินได้รับการจัดสรรชุด PPE ใหม่ในแต่ละเที่ยวบินอย่างเพียงพอ เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาจากสายการบินต้นสังกัด” ($M = 4.58, SD = .67$) ข้อคำถามในลำดับต่อมาที่พนักงานด้านอาหารเครื่องบินมีทัศนคติว่าเป็นจริงมากที่สุด คือ ข้อคำถาม B7 “มีการจัดสรรวัสดุทำความสะอาดอย่างเพียงพอ เช่น น้ำยาฆ่าเชื้อ หรือสเปรย์แอลกอฮอล์ในการทำสะอาดบนเครื่องบิน” ($M = 4.56, SD = .69$) ลำดับต่อมา คือ ข้อคำถาม B5

“พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้รับการจัดสรรหน้ากากอนามัยและกระบี่ป้องกันใบหน้า (Face Shield) ใหม่ในแต่ละเที่ยวบินอย่างเพียงพอ เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาจากสายการบินต้นสังกัด” ($M = 4.55, SD = .76$) และข้อคำถาม B6 “พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้รับการจัดสรรถุงมือเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาจากสายการบินต้นสังกัด” ($M = 4.55, SD = .75$)

สำหรับข้อคำถามที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีทัศนคติว่าเป็นจริงมากคือ ข้อคำถาม B3 “พื้นที่ภายในห้องโดยสารและพื้นที่พักของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความสะอาดทำให้เกิดความรู้สึกปลอดภัยจากเชื้อไวรัสโคโรนา” ($M = 4.35, SD = .73$) ข้อคำถามในลำดับต่อมาที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีทัศนคติว่าเป็นจริงมาก คือ ข้อคำถาม B1 “มีคู่มือที่ได้รับการปรับปรุงให้สอดคล้องกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาให้แก่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้ศึกษาก่อนการปฏิบัติงานจริง” ($M = 3.97, SD = .44$) และข้อคำถาม B2 “มีการประชุมชี้แจงเกี่ยวกับนโยบาย และมาตรการการปฏิบัติงานในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาให้กับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทราบ” ($M = 3.51, SD = .71$)

4.2.5 ทัศนคติต่อการบริหารจัดการองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา เป็นการแสดงผลการศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำที่มีต่อการบริหารจัดการองค์กรของสายการบินต้นทุนต่ำในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา โดยมีผลการวิเคราะห์แสดงตามตารางที่ 4.7 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.7: แสดงทัศนคติต่อการบริหารจัดการองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา

รายการ	ทัศนคติต่อการบริหารจัดการองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา	<i>M</i>	<i>SD</i>	ความหมาย
C1	มีการจัดอบรมเกี่ยวกับมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาให้แก่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอย่างสม่ำเสมอ	3.36	.64	ไม่แน่ใจ

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.7 (ต่อ): แสดงทัศนคติต่อการบริหารจัดการองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา

รายการ	ทัศนคติต่อการบริหารจัดการองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา	M	SD	ความหมาย
C2	นโยบายและระเบียบปฏิบัติในการอนุญาตให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสามารถสวมเครื่องป้องกันส่วนบุคคลได้ตามความเหมาะสมในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา ทำให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินรู้สึกปลอดภัยในขณะการปฏิบัติหน้าที่	4.07	.58	เห็นด้วย
C3	นโยบายและระเบียบปฏิบัติในเรื่องของการทำความสะอาดห้องโดยสารทุกครั้งหลังการปฏิบัติการบินในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาสามารถทำให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินรู้สึกปลอดภัยในขณะการปฏิบัติหน้าที่ในเที่ยวบินเที่ยวต่อไปได้	4.10	.53	เห็นด้วย
C4	มีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาเป็นระยะ เช่น การประชุมหลังปฏิบัติการบิน (Debriefing) หรือการขึ้นประเมินการปฏิบัติงานจริงจากหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เป็นต้น	3.33	.68	ไม่แน่ใจ
C5	มีการนำผลการประเมินไปใช้ปรับปรุงกระบวนการทำงานและวางแผนการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา เช่น การปรับแนวทางปฏิบัติงานตามข้อเสนอแนะที่ได้รับจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เป็นต้น	3.12	.70	ไม่แน่ใจ
รวม		3.59	.40	เห็นด้วย

หมายเหตุ $N = 317$ คน โดยทุกข้อคำถามจะถูกวัดโดยใช้มาตราวัดแบบลิเคิร์ต (Likert's Rating Scale) 5 ระดับ มีคะแนนตั้งแต่ 1-5 ดังนั้น ระดับคะแนน 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง ระดับคะแนน 4 หมายถึง เห็นด้วย ระดับคะแนน 3 หมายถึง ไม่แน่ใจ ระดับคะแนน 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย และระดับคะแนน 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 4.7 พบว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำส่วนใหญ่มีทัศนคติเห็นด้วยกับการบริหารจัดการองค์กรในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา ($M =$

3.59, $SD = .40$) หากพิจารณารายข้อพบว่า ข้อคำถามที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่วนใหญ่เห็นด้วยมากที่สุดคือ ข้อคำถาม C3 “นโยบายและระเบียบปฏิบัติในเรื่องของการทำความสะอาดห้องโดยสารทุกครั้งหลังการปฏิบัติการบินในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาสามารถทำให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินรู้สึกปลอดภัยในขณะที่การปฏิบัติหน้าที่ในเที่ยวบินเที่ยวต่อไปได้” ($M = 4.10$, $SD = .53$) รองลงมาคือ ข้อคำถาม C2 “นโยบายและระเบียบปฏิบัติในการอนุญาตให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสามารถสวมเครื่องป้องกันส่วนบุคคลได้ตามความเหมาะสมในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาทำให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินรู้สึกปลอดภัยในขณะที่การปฏิบัติหน้าที่” ($M = 4.07$, $SD = .58$) ลำดับต่อมาคือ ข้อคำถาม C1 “มีการจัดอบรมเกี่ยวกับมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาให้แก่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอย่างสม่ำเสมอ” ($M = 3.3.6$, $SD = .64$) ในลำดับต่อมาคือ ข้อคำถาม C4 “มีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาเป็นระยะ เช่น การประชุมหลังปฏิบัติการบิน (Debriefing) หรือการขึ้นประเมินการปฏิบัติงานจริงจากหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เป็นต้น” ($M = 3.33$, $SD = .68$) และข้อคำถาม C5 “มีการนำผลการประเมินไปใช้ปรับปรุงกระบวนการทำงานและวางแผนการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา เช่น การปรับแนวทางปฏิบัติงานตามข้อเสนอแนะที่ได้รับจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เป็นต้น” เป็นลำดับสุดท้าย ($M = 3.12$, $SD = .70$)

4.4.5 สุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำ เป็นการแสดงผลการศึกษาเกี่ยวกับสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำที่ปฏิบัติงานในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา ซึ่งครอบคลุมสุขภาวะจิตทั้งหมด 6 องค์ประกอบ ได้แก่ ความวิตกกังวล ภาวะซึมเศร้า สุขภาวะทางบวก การควบคุมตนเอง ความมีชีวิตชีวา และภาวะสุขภาพทั่วไป โดยมีผลการวิเคราะห์แสดงตามตารางที่ 4.8 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.8: แสดงสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา

รายการ	สุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส โคโรนา	<i>M</i>	<i>SD</i>	ความหมาย
D1	ท่านถูกรบกวนด้วยความรู้สึกกระวนกระวายใจ หรือจาก “อาการทางประสาท” ในช่วงระยะเวลา 1 เดือนที่ผ่านมา	2.34	.78	ระดับสุขภาวะจิตแย่
D2	ท่านรู้สึกมีภาวะเครียดในช่วงระยะเวลา 1 เดือนที่ผ่านมา	2.16	.64	ระดับสุขภาวะจิตแย่
D3	ท่านรู้สึกกังวลใจ หรือผิดหวังในช่วงระยะเวลา 1 เดือนที่ผ่านมา	2.15	.66	ระดับสุขภาวะจิตแย่
D4	ท่านรู้สึกอ่อนคลาย สบายตัว หรือเครียดมาก ในช่วงระยะเวลา 1 เดือนที่ผ่านมา	2.20	.74	ระดับสุขภาวะจิตแย่
D5	ท่านรู้สึกว่าตนเองอยู่ภายใต้ความรู้สึกเครียด หรือความรู้สึกกดดันในช่วงระยะเวลา 1 เดือนที่ผ่านมา	1.95	.81	ระดับสุขภาวะจิตแย่
D6	ท่านรู้สึกหดหู่ในตลอดช่วงระยะเวลา 1 เดือนที่ผ่านมา	2.50	.84	ระดับสุขภาวะจิตแย่
D7	ท่านรู้สึกท้อแท้และเศร้าหมองในตลอดช่วงระยะเวลา 1 เดือนที่ผ่านมา	2.05	.94	ระดับสุขภาวะจิตแย่
D8	ท่านรู้สึกเศร้า สิ้นหวังและรู้สึกว่ามีปัญหามากเกินไปกว่าที่ท่านจะรับไหวในตลอดระยะเวลา 1 เดือนที่ผ่านมา	2.68	.80	ระดับสุขภาวะจิตปานกลาง
D9	โดยทั่วไปท่านมีความรู้สึกอย่างไรในช่วงตลอดระยะเวลา 1 เดือนที่ผ่านมา	1.74	.76	ระดับสุขภาวะจิตแย่
D10	ท่านรู้สึกมีความสุข พึงพอใจกับชีวิตส่วนตัวของท่านในช่วงตลอดระยะเวลา 1 เดือนที่ผ่านมา	1.86	.81	ระดับสุขภาวะจิตแย่

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.8 (ต่อ): แสดงสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำใน
สถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา

รายการ	สุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส โคโรนา	<i>M</i>	<i>SD</i>	ความหมาย
D11	ชีวิตประจำวันของท่านเต็มไปด้วยสิ่งที่ น่าสนใจตลอดช่วงระยะเวลา 1 เดือนที่ผ่านมา	1.52	.95	ระดับสุขภาวะจิตแย่
D12	ท่านรู้สึกสดใส ร่าเริงเบิกบานใจในช่วง ระยะเวลา 1 เดือนที่ผ่านมา	1.59	.90	ระดับสุขภาวะจิตแย่
D13	ท่านสามารถควบคุมพฤติกรรม ความคิด อารมณ์และความรู้สึกของท่านได้เป็นอย่างดี ตลอดช่วงระยะเวลา 1 เดือนที่ผ่านมา	3.69	.70	ระดับสุขภาวะจิตปาน กลาง
D14	ท่านมีอารมณ์ที่มั่นคงและมั่นใจในตัวเองตลอด ช่วงระยะเวลา 1 เดือนที่ผ่านมา	3.48	.88	ระดับสุขภาวะจิตปาน กลาง
D15	ท่านเคยรู้สึกว่าท่านมีอาการหลงลืม หรือ สูญเสียการควบคุมทั้งทางด้านการแสดงออก การพูด ความคิด และความรู้สึกในช่วง ระยะเวลา 1 เดือนที่ผ่านมา	3.66	.90	ระดับสุขภาวะจิตปาน กลาง
D16	ท่านมีพลัง มีความกระตือรือร้น หรือมี ชีวิตชีวามากแค่ไหนในช่วงระยะเวลา 1 เดือน ที่ผ่านมา	2.55	.78	ระดับสุขภาวะจิตแย่
D17	ท่านตื่นมาด้วยความรู้สึกสดชื่นและได้รับการ พักผ่อนที่เพียงพอตลอดช่วงระยะเวลา 1 เดือนที่ผ่านมา	1.78	.99	ระดับสุขภาวะจิตแย่
D18	ท่านรู้สึกกระฉับกระเฉงหรือรู้สึกเฉื่อยชา ตลอดช่วงระยะเวลา 1 เดือนที่ผ่านมา	2.08	.68	ระดับสุขภาวะจิตแย่
D19	ท่านรู้สึกเหนื่อยมาก หรือหมดเรี่ยวแรงในช่วง ตลอดระยะเวลา 1 เดือนที่ผ่านมา	1.61	1.05	ระดับสุขภาวะจิตแย่

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.8 (ต่อ): แสดงสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำใน
สถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา

รายการ	สุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส โคโรนา	<i>M</i>	<i>SD</i>	ความหมาย
D20	ท่านถูกรบกวนจากอาการเจ็บป่วยด้วยโรคภัย ไข้เจ็บ หรือ อาการผิดปกติของร่างกายบ่อย แค่ไหนในตลอดช่วงระยะเวลา 1 เดือนที่ผ่าน มา	3.21	.75	ระดับสุขภาวะจิตปาน กลาง
D21	ท่านรู้สึกแข็งแรงพอที่จะทำกิจกรรมที่ตนเอง ชอบในตลอดช่วงระยะเวลา 1 เดือนที่ผ่าน มา	3.99	.65	ระดับสุขภาวะจิตปาน กลาง
D22	ท่านมีความกังวลในเรื่องสุขภาพของท่าน ในช่วงตลอดระยะเวลา 1 เดือนที่ผ่าน มา	1.64	1.30	ระดับสุขภาวะจิตแย่
รวม		2.38	.20	ระดับสุขภาวะจิตแย่

หมายเหตุ N = 317 คน โดยทุกข้อคำถามจะถูกวัดโดยใช้มาตรวัดแบบลิเคิร์ต (Likert's Rating Scale) 6 ระดับ มี
คะแนนตั้งแต่ 0-5 โดยระดับคะแนนจะถูกกำหนดไว้ในแต่ละข้อคำตอบของคำถามเพื่อให้เป็นไปตามเกณฑ์การวัด
ระดับสุขภาวะจิตของ Dupuy (1984) ซึ่งมาตรวัดดังกล่าวสามารถแบ่งออกได้เป็น 6 มิติ ได้แก่ ความวิตกกังวล (D1
– D5) ภาวะซึมเศร้า (D6 – D8) สุขภาวะทางบวก (D9 – D12) การควบคุมตนเอง (D13 – D15) ความมีชีวิตชีวา
(D16 – D19) และภาวะสุขภาพทั่วไป (D20 – D22)

จากตารางที่ 4.8 พบว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย
โดยรวมมีระดับสุขภาวะจิตแย่ ($M = 2.38, SD = .20$) หากพิจารณารายด้านพบว่าสุขภาวะจิตของ
พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีระดับดีที่สุดจะอยู่ในระดับสุขภาวะปานกลาง ได้แก่ ด้านการควบคุม
ตนเอง (Self-control) ($M = 3.61, SD = 1.27$) ซึ่งหากพิจารณารายข้อภายในมิติด้านการควบคุม
ตนเองจะพบว่า ข้อคำถามที่มีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุดในมิตินี้ คือ ข้อคำถาม D13 “ท่านสามารถควบคุม
พฤติกรรม ความคิด อารมณ์และความรู้สึกของท่านได้เป็นอย่างดีตลอดช่วงระยะเวลา 1 เดือนที่ผ่าน
มา” ($M = 3.69, SD = .70$) ลำดับรองลงมาคือ ข้อคำถาม D15 “ท่านเคยรู้สึกว่าคุณมีอาการหลงลืม
หรือสูญเสียการควบคุมทั้งทางด้านการแสดงออก การพูด ความคิด และความรู้สึกในช่วงระยะเวลา 1
เดือนที่ผ่านมา” ($M = 3.66, SD = .90$) และลำดับสุดท้ายคือ ข้อคำถาม D14 “ท่านมีอาการที่มั่นคง
และมั่นใจในตัวเองตลอดช่วงระยะเวลา 1 เดือนที่ผ่านมา” ($M = 3.48, SD = .88$)

สุขภาพจิตรายด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงเป็นลำดับรองลงมาและอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านภาวะสุขภาพทั่วไป (General Health) ($M = 2.94, SD = 1.40$) และหากพิจารณารายข้อภายในมิติ ด้านภาวะสุขภาพทั่วไปจะพบว่า ข้อคำถาม D21 “รู้สึกแข็งแรงพอที่จะทำกิจกรรมที่ตนเองชอบในตลอดช่วงระยะเวลา 1 เดือนที่ผ่านมา” มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในมิตินี้ ($M = 3.99, SD = .65$) และข้อคำถามที่มีระดับค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดในมิตินี้ คือ ข้อคำถาม D22 “ท่านมีความกังวลในเรื่องสุขภาพของท่านในช่วงตลอดระยะเวลา 1 เดือนที่ผ่านมา” ($M = 1.64, SD = 1.30$)

เมื่อเรียงลำดับสุขภาพจิตในแต่ละรายด้านพบว่า สุขภาวะจิตด้านภาวะซึมเศร้า (Depressed Mood) ($M = 2.41, SD = .80$) สุขภาวะจิตด้านความวิตกกังวล (Anxiety) ($M = 2.16, SD = .48$) สุขภาวะจิตด้านความมีชีวิตชีวา (Vitality) ($M = 2.00, SD = .62$) และด้านสุขภาวะทางบวก (Sense of Positive Well-being) ($M = 1.67, SD = .62$) เป็นสุขภาพจิตที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับแย่มากสำหรับด้านภาวะซึมเศร้า หากพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อคำถาม D8 “ท่านรู้สึกเศร้า สิ้นหวังและรู้สึกว่ามีความทุกข์มากกว่าที่ท่านจะรับไหวในช่วงตลอดระยะเวลา 1 เดือนที่ผ่านมา” ($M = 2.68, SD = .80$) และข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในมิตินี้ คือ ข้อคำถาม D7 “ท่านรู้สึกท้อแท้และเศร้าหมองในตลอดช่วงระยะเวลา 1 เดือนที่ผ่านมา” ($M = 2.05, SD = .94$)

สำหรับสุขภาพจิตด้านความวิตกกังวลหากพิจารณารายข้อพบว่า ข้อคำถาม D1 “ท่านถูกรบกวนด้วยความรู้สึกกระวนกระวายใจ หรือจาก “อาการทางประสาท” ในช่วงระยะเวลา 1 เดือนที่ผ่านมา” มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในมิตินี้ ($M = 2.34, SD = .78$) และข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในมิตินี้ คือ ข้อคำถาม D5 “ท่านรู้สึกว่าตนเองอยู่ภายใต้ความรู้สึกเครียด หรือความรู้สึกกดดันในช่วงระยะเวลา 1 เดือนที่ผ่านมา” ($M = 1.95, SD = .81$)

สำหรับสุขภาพจิตด้านสุขภาพจิตด้านความมีชีวิตชีวา (Vitality) หากพิจารณารายข้อพบว่า ข้อคำถาม D16 “ท่านมีพลัง มีความกระตือรือร้น หรือมีชีวิตชีวามากแค่ไหนในช่วงระยะเวลา 1 เดือนที่ผ่านมาสูงที่สุดในมิติด้านความมีชีวิตชีวา” ($M = 2.55, SD = .78$) และข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในมิตินี้ คือ ข้อคำถาม D19 “ท่านรู้สึกเหนื่อยมาก หรือหมดเรี่ยวแรงในช่วงตลอดระยะเวลา 1 เดือนที่ผ่านมา” ($M = 1.61, SD = 1.05$)

สำหรับสุขภาพจิตด้านสุขภาวะทางบวก (Sense of Positive Well-being) หากพิจารณารายข้อพบว่า ข้อคำถาม D10 “ท่านรู้สึกมีความสุข พึงพอใจกับชีวิตส่วนตัวของท่านในช่วงตลอดระยะเวลา 1 เดือนที่ผ่านมา” มีระดับค่าเฉลี่ยสูงที่สุดในมิติด้านสุขภาวะทางบวก ($M = 1.86, SD = .81$) และข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในมิตินี้ คือ ข้อคำถาม D12 “ชีวิตประจำวันของท่านเต็มไปด้วยสิ่งที่น่าสนใจตลอดช่วงระยะเวลา 1 เดือนที่ผ่านมา” ($M = 1.59, SD = .90$)

4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงอ้างอิง

การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงอ้างอิงเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำผลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างไปใช้ในการอธิบายอ้างอิงถึงประชากรที่ต้องการศึกษา ซึ่งการอธิบายข้อมูลดังกล่าวจะต้องทำการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น ดังนี้

4.3.1 การเตรียมข้อมูลก่อนการวิเคราะห์

ก่อนการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ทำวิจัยได้ทำการเตรียมข้อมูลเพื่อให้พร้อมต่อการนำข้อมูลไปใช้ในการวิเคราะห์ในรูปแบบต่าง ๆ โดยหลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ทำวิจัยได้นำข้อมูลดิบกรอกลงโปรแกรม Excel และทำการตัดข้อมูลที่ไม่จำเป็นต่อการวิเคราะห์ออก เช่น ข้อมูล IP Address ของผู้ตอบแบบสอบถาม วันและเวลาในการเข้าทำแบบสอบถาม เป็นต้น จากนั้นผู้ทำวิจัยได้ทำการกำหนดค่าให้ตัวแปรแบบแบ่งประเภท (Categorical Variable) ได้แก่ เพศชาย กำหนดค่าตัวแปรเป็น 1 เพศหญิงกำหนดค่าตัวแปรเป็น 2 ประสบการณ์การทำงาน 1 – 2 ปี กำหนดค่าตัวแปรเป็น 1 ประสบการณ์การทำงาน 2 – 3 ปี กำหนดค่าตัวแปรเป็น 2 และประสบการณ์การทำงานมากกว่า 3 ปี กำหนดค่าตัวแปรเป็น 3 และเนื่องจากมีผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่สอดคล้องกับกลุ่มประชากรที่ต้องการศึกษา ผู้ทำวิจัยจึงได้นำข้อมูลส่วนดังกล่าวออกเพื่อให้ข้อมูลที่ได้มีเพียงข้อมูลที่สามารถนำไปใช้ในการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์การศึกษา ดังนั้นจำนวนแบบสอบถามที่สามารถนำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลจึงมีจำนวนทั้งสิ้น 317 ชุด นอกจากนี้ผู้ทำวิจัยได้ทำการกำหนดลำดับ (Case Number) ให้กับชุดคำตอบของแบบสอบถาม เพื่อให้ง่ายต่อการตรวจสอบข้อมูลย้อนกลับ

จากนั้นผู้ทำวิจัยนำข้อมูลที่อยู่ในโปรแกรม Excel ใส่ลงในโปรแกรมวิเคราะห์ทางสถิติ SPSS และเริ่มต้นกำหนดชื่อตัวแปร ชนิดของตัวแปร ลักษณะของตัวแปรแต่ละตัว และใส่ข้อมูลที่ได้ทำการกำหนดค่าของตัวแปรลงในโปรแกรมวิเคราะห์ทางสถิติ SPSS เพื่อทำการวิเคราะห์และจัดเตรียมข้อมูลในลำดับต่อไป

4.3.2 การวิเคราะห์ข้อมูลสูญหาย (Missing Data)

ข้อมูลสูญหายสามารถเกิดขึ้นได้เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามไม่ได้ให้ข้อมูลอย่างครบถ้วนหรือลืมตอบข้อความบางข้อในแบบสอบถาม ซึ่งจะส่งผลต่อการวิเคราะห์ข้อมูล ทำให้ข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์เกิดความคลาดเคลื่อน แต่ในการเก็บรวบรวมข้อมูลผ่านแบบสอบถามออนไลน์ของงานวิจัยนี้ผู้ทำวิจัยได้กำหนดให้ทุกข้อความเป็นคำถามบังคับตอบจึงทำให้ไม่พบข้อมูลสูญหายจากการเก็บรวบรวมข้อมูล

4.3.3 การวิเคราะห์ค่าผิดปกติ (Outliers)

ค่าผิดปกติ คือ ค่าที่มีความแตกต่างจากข้อมูลอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญ (ฉัตรศิริ ปิยะพิมลสิทธิ์, 2544) ซึ่งจากการเก็บรวบรวมข้อมูลของงานวิจัยนี้ ผู้ทำวิจัยได้นำข้อมูลมาทดสอบเพื่อหาค่าผิดปกติโดยใช้โปรแกรม SPSS และตรวจสอบค่าผิดปกติด้วยการหาระยะห่างระหว่างตัวแปร (Mahalanobis

Distance) จากแบบสอบถามจำนวน 317 ชุด พบว่ามีแบบสอบถามจำนวน 10 ชุดที่มีค่าผิดปกติต่ำกว่า 0.001 ซึ่งถือเป็นแบบสอบถามที่ไม่ควรนำข้อมูลมาวิเคราะห์สมการถดถอย เพราะอาจทำให้เกิดความคลาดเคลื่อนได้ง่าย แต่หากพิจารณาแบบสอบถามที่มีค่าผิดปกติที่ละชุดจะพบว่า ค่าผิดปกติที่เกิดขึ้นสามารถเกิดขึ้นได้และมีอยู่จริง เช่น ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 30 ปี มีประสบการณ์การทำงานกับสายการบินต้นทุนต่ำเป็นระยะเวลา 2 ปี ซึ่งน้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุเท่ากัน เพราะฉะนั้นจริงไม่แปลกที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากจะมีประสบการณ์ในการทำงานน้อย เพราะผู้ตอบแบบสอบถามอาจเพิ่งเริ่มเข้ามาทำงานกับสายการบินต้นสังกัด ดังนั้นผู้วิจัยจึงไม่ได้ทำการตัดข้อมูลที่มีค่าผิดปกติทั้งหมดออกจากข้อมูลที่จะใช้ในการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ เนื่องจากผู้วิจัยต้องการสะท้อนให้เห็นถึงสถานการณ์จริงที่สามารถเกิดขึ้นได้ในปัจจุบัน

4.3.4 การตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นของการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ

ก่อนการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ ผู้ทำวิจัยได้นำข้อมูลมาดำเนินการวิเคราะห์เพื่อให้เป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้นของการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ (Regression Assumptions) (Hair, Black, Babin & Anderson, 2010) ที่มีทั้งหมด 6 ข้อ ดังนี้

1) ตัวแปรต้น (X) และตัวแปรตาม (Y) จะต้องมีความสัมพันธ์กันในลักษณะเป็นเส้นตรง โดยทำการตรวจสอบด้วยวิธีทางกราฟเพื่อดูความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร จากการตรวจสอบพบว่า ตัวแปรต้น และตัวแปรตามมีความสัมพันธ์กันในลักษณะเส้นตรง

2) ตัวแปรต้นทุกตัวเป็นอิสระต่อกัน ซึ่งจากการตรวจสอบด้วยวิธีทางกราฟพบว่า มีตัวแปรต้นจำนวน 3 ตัว ที่มีความสัมพันธ์กัน ได้แก่ X_{3a} = พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีประสบการณ์ทำงาน 1- 2 ปี X_{3b} = พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 3 ปี และ X_{4a} = ระยะการเตรียมตัวก่อนปฏิบัติการบิน (Pre-flight Check Stage) ดังนั้น ตัวแปรทั้งสามนี้จึงไม่ถูกนำไปใช้เพื่อการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ

3) การตรวจสอบค่าความไม่คงที่ของค่าความแปรปรวนของค่าความคลาดเคลื่อนจะต้องมีค่าความแปรปรวนเท่ากัน (Homoscedasticity) ซึ่งจากการตรวจสอบด้วยวิธีทางกราฟพบว่า ความแปรปรวนของค่าความคลาดเคลื่อนจากการพยากรณ์ (Residual) มีค่าเท่ากัน

4) ตัวแปรทั้งหมดที่ถูกนำมาวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณทั้งตัวแปรต้น และตัวแปรตาม จะต้องเป็นตัวแปรต่อเนื่อง ซึ่งจากการพิจารณาตัวแปรทุกตัวพบว่า ตัวแปรส่วนใหญ่ของงานวิจัยนี้มีลักษณะเป็นตัวแปรต่อเนื่อง ได้แก่ อายุ การเปลี่ยนแปลงการให้บริการบนอากาศยาน การรับรู้สภาพแวดล้อมการทำงานด้านกายภาพ การบริหารจัดการองค์กร และสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สำหรับตัวแปรที่มีลักษณะเป็นตัวแปรจัดกลุ่ม ได้แก่ เพศ และประสบการณ์การทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ตัวแปรดังกล่าวได้ถูกนำมาแปลงค่าด้วยวิธีการ Dummy

Coding ก่อนการนำไปวิเคราะห์ข้อมูล จึงทำให้ตัวแปรที่ใช้สำหรับการวิเคราะห์ค่าสถิติเชิงเส้นพหุคูณ มีลักษณะเป็นตัวแปรต่อเนื่อง

5) ข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์จะต้องมีการแจกแจงแบบปกติ (Normal Distribution) ซึ่งจากการตรวจสอบด้วยแผนภูมิแท่ง (Histogram) และ คิว-คิวพล็อต (Q-Q Plot) พบว่า ข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมในครั้งนี้มีการแจกแจงแบบปกติ

6) การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล ซึ่งจากการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล ผ่านการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) ในเครื่องมือที่ใช้สำหรับการเก็บข้อมูลจะต้องมีค่ามากกว่า 0.70 ซึ่งจากการตรวจสอบพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยนี้มีค่ามากกว่า 0.70 ตามตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9: แสดงค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's Alpha) ของเครื่องมือวิจัย

มิติของเครื่องมือ	มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's Alpha)	
	Try Out	Primary
	Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha
การเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการ บนอากาศยาน	0.73	0.68
การรับรู้สภาพแวดล้อมการทำงานด้านกายภาพ	0.83	0.87
การบริหารจัดการองค์กร	0.82	0.76
สุขภาวะจิต	0.94	0.94
ภาพรวม	0.91	0.89

หมายเหตุ Try Out $N = 30$ คน และ Primary $N = 317$ คน

4.4 การทดสอบสมมติฐานงานวิจัย

การทดสอบสมมติฐานงานวิจัยจะใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ (Multiple Linear Regression) ซึ่งจากการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงให้เห็นผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 4.10 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.10: แสดงผลการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณของระดับสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา

ปัจจัย ^a	ระดับสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	
	Model	
	B	95% CI
ค่าคงที่	55.52**	[27.91, 83.13]
X ₁	- 4.21*	[- 7.03, - 1.38]
X ₂	- .38	[- .93, .18](ตารางมีต่อ)
X _{4b}	- .69	[- 1.91, .54]
X _{4c}	.98	[- .17, 2.13]
X ₅	- .93**	[- 1.30, - .55]
X ₆	1.95**	[1.35, 2.55]
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล		
R ²	.42	
F	11.13	

หมายเหตุ N = 317 คน

a กำหนดค่าตัวแปรปัจจัยต่าง ๆ X₁ = เพศ X₂ = อายุ X_{4b} = ระยะขณะการปฏิบัติการบินตามเส้นทาง (En-route Stage) X_{4c} = ระยะหลังการนำเครื่องบินร่อนลงจอด (Landing Stage) X₅ = การรับรู้สภาพแวดล้อมการทำงานด้านกายภาพ และ X₆ = การบริหารจัดการองค์กร

*p < 0.05 **p < 0.01

จากตารางที่ 4.10 สามารถนำมาเขียนสมการเพื่อทำนายระดับสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาได้ ดังนี้ $Y = - 4.21X_1 - .38X_2 - .69X_{4b} + .98X_{4c} - .93X_5 + 1.95X_6 + 55.52$ และพบว่ามีปัจจัย 3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา ซึ่งสามารถอธิบายและแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากตารางที่ 4.10 ได้ดังต่อไปนี้

ปัจจัย X₁ = เพศ จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ปัจจัยด้านเพศมีอิทธิพลต่อระดับสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ หาก

กำหนดให้ตัวแปรอื่น ๆ คงที่ จะพบว่า เพศหญิงโดยเฉลี่ยส่วนใหญ่มีคะแนนความคิดเห็นต่อระดับสุขภาวะจิต 4.21 คะแนนสูงกว่าเพศชาย $B_1 = -4.21$, $t(310) = -2.93$, $p < 0.05$ ดังนั้นเพศหญิงมีระดับสุขภาวะจิตดีกว่าเพศชายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ปัจจัย X_5 = การรับรู้สภาพแวดล้อมการทำงานด้านกายภาพ จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า การรับรู้สภาพแวดล้อมการทำงานด้านกายภาพมีอิทธิพลต่อระดับสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ หากกำหนดให้ตัวแปรอื่น ๆ คงที่ จะพบว่าทุก ๆ 1 คะแนนความคิดเห็นที่เพิ่มขึ้นต่อการรับรู้สภาพแวดล้อมการทำงานด้านกายภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ระดับสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาจะลดลงเฉลี่ยประมาณ .93 คะแนน $B_5 = -0.93$, $t(310) = -4.86$, $p < 0.01$ ดังนั้นพบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีการรับรู้สภาพแวดล้อมการทำงานด้านกายภาพอยู่ในระดับสูง เช่น มีการได้รับการจัดสรรอุปกรณ์เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาจากสายการบินต้นสังกัด แต่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกลับมีระดับสุขภาวะจิตลดลง

ปัจจัย X_6 = การบริหารจัดการองค์กร จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า การบริหารจัดการองค์กรของสายการบินต้นทุนต่ำในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนามีอิทธิพลต่อระดับสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ หากกำหนดให้ตัวแปรอื่น ๆ คงที่ จะพบว่าทุก ๆ 1 คะแนนความคิดเห็นที่เพิ่มขึ้นต่อการรับรู้การบริหารจัดการองค์กรของสายการบินต้นทุนต่ำในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา ระดับสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาจะเพิ่มขึ้นเฉลี่ยประมาณ 1.95 คะแนน $B_6 = 1.95$, $t(310) = 6.36$, $p < 0.01$ ดังนั้นหากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีระดับการรับรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการองค์กรของสายการบินต้นทุนต่ำในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาอยู่ในระดับสูง เช่น พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีการรับรู้ด้านนโยบายและระเบียบปฏิบัติในเรื่องของการทำความสะอาดห้องโดยสารทุกครั้งหลังการปฏิบัติการบินในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะรู้สึกถึงความปลอดภัยในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการในเที่ยวบิน ซึ่งส่งผลให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีระดับสุขภาวะจิตที่ดีมากขึ้น

4.5 การสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสมการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณสามารถนำมาทดสอบสมมติฐานการวิจัยได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1: ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ และประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกัน มีอิทธิพลต่อระดับสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำที่ปฏิบัติงานในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาที่แตกต่างกัน ซึ่งจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงให้เห็นว่า มีเพียงปัจจัยด้านเพศเท่านั้นที่มีอิทธิพลส่งผลกระทบต่อระดับสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำที่ปฏิบัติงานในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา โดยพบว่า เพศมีอิทธิพลส่งผลกระทบต่อระดับสุขภาวะทางจิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเพศหญิงโดยเฉลี่ยส่วนใหญ่มีระดับสุขภาวะจิตสูงกว่าเพศชาย ในขณะที่ อายุไม่มีอิทธิพล หรือมีผลต่อสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำของไทยในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา และปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงานไม่ได้ถูกนำไปใช้ในการทดสอบสมมติฐาน เนื่องจากเป็นตัวแปรต้นที่มีความสัมพันธ์กันกับตัวแปรต้นตัวอื่น ๆ ซึ่งไม่เป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้นของการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ

สมมติฐานที่ 2: ทักษะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการบนอากาศยานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อระดับสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำที่ปฏิบัติงานในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา ซึ่งจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงให้เห็นว่า ทักษะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการบนอากาศยานในระยะขณะปฏิบัติการบินตามเส้นทาง (En-route Stage) และในระยะหลังการนำเครื่องบินร่อนลงจอด (Landing Stage) ไม่มีอิทธิพล หรือมีผลต่อสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำของไทยในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา โดยการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการบนอากาศยานในระยะการเตรียมตัวก่อนปฏิบัติการบิน (Pre-flight Check Stage) ไม่ได้ถูกนำไปใช้ในการทดสอบสมมติฐาน เนื่องจากเป็นตัวแปรต้นที่มีความสัมพันธ์กันกับตัวแปรต้นตัวอื่น ๆ ซึ่งไม่เป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้นของการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ

สมมติฐานที่ 3: การรับรู้สภาพแวดล้อมการทำงานด้านกายภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีอิทธิพลต่อระดับสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำที่ปฏิบัติงานในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา จากการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงให้เห็นว่า ระดับการรับรู้ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำเกี่ยวกับการรับรู้สภาพแวดล้อมการทำงานด้านกายภาพมีอิทธิพล และส่งผลกระทบต่อระดับสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำของไทยในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาอย่างมีนัยสำคัญทาง

สถิติ โดยอิทธิพลดังกล่าวมีลักษณะความสัมพันธ์กันในเชิงลบ กล่าวคือ แม้ว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะมีการรับรู้สภาพแวดล้อมการทำงานด้านกายภาพอยู่ในระดับสูง แต่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกลับมีระดับของสุขภาวะจิตด้านลบลดลง ซึ่งหมายถึง การที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินไม่สามารถสร้างความสมดุลระหว่างสุขภาวะจิตเชิงบวก และเชิงลบได้

สมมติฐานที่ 4: ทิศนคติต่อการบริหารจัดการองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีอิทธิพลต่อระดับสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำที่ปฏิบัติงานในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา จากการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงให้เห็นว่าระดับการรับรู้ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำเกี่ยวกับการบริหารจัดการองค์กรมีอิทธิพลและส่งผลต่อระดับสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำของไทยในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยหากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีระดับการรับรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการองค์กรของสายการบินต้นทุนต่ำในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาอยู่ในระดับสูง เช่น พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีการรับรู้ด้านนโยบายและระเบียบปฏิบัติในเรื่องของการทำความสะอาดห้องโดยสารทุกครั้งหลังการปฏิบัติการบินในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินก็จะรู้สึกถึงความปลอดภัยในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการบนเที่ยวบิน ซึ่งส่งผลให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีระดับสุขภาวะจิตที่ดีขึ้น

บทที่ 5

อภิปรายผลการศึกษางานวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในยุคควิถีกับการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการบนอากาศยาน มีวัตถุประสงค์งานวิจัย 3 ข้อ ดังนี้

1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา

2) เพื่อทำนายระดับสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาจากปัจจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ที่ดำเนินการวิจัยด้วยวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา โดยกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา คือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ปฏิบัติงานให้กับสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยและยังคงปฏิบัติงานให้บริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา เช่น พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินนกแอร์ สายการบินไทยแอร์เอเชีย สายการบินไทยไลอ้อนแอร์ และสายการบินไทยเวียดเจ็ทแอร์ เป็นต้น ซึ่งผู้ทำวิจัยทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) โดยการใช้การสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) ซึ่งเป็นการสุ่มตัวอย่างโดยเริ่มจากการกำหนดสัดส่วนของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในสัดส่วนที่เท่า ๆ กัน ควบคู่กับการสุ่มตัวอย่างแบบลูกโซ่ (Snowball Sampling) ซึ่งเป็นการสุ่มตัวอย่างที่เกิดจากการส่งต่อข้อมูลโดยพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) ซึ่งเกิดจากการกระจายแบบสอบถามผ่านช่องทางออนไลน์ต่าง ๆ

สำหรับการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำที่เหมาะสมในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้โปรแกรม G*Power version โดยคำนวณจากตัวแปรที่ใช้ในการพยากรณ์ (Number of Predictors) จำนวน 9 ตัวแปร ประกอบด้วยปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ และประสบการณ์การทำงาน ปัจจัยด้านการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการบนอากาศยาน ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการก่อนปฏิบัติการบิน การเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการขณะปฏิบัติการบินตามเส้นทาง การเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการหลังนำเครื่องบินร่อนลงจอด ปัจจัยด้านการรับรู้สภาพแวดล้อมการทำงานด้านกายภาพ และปัจจัยด้านการบริหารจัดการองค์กร ซึ่งทำให้ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมจำนวน

166 คน อย่างไรก็ตามเพื่อเป็นการป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ทำวิจัยจึงดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นจำนวนขั้นต่ำอย่างน้อย 200 คน

จากการทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทำให้ผู้ทำวิจัยได้พบเครื่องมือที่สามารถนำมาปรับเปลี่ยนเพื่อให้มีความสอดคล้องกับบริบทที่ต้องการศึกษา โดยคำถามทั้งหมดมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (Close Form) และเป็นคำถามแบบประเมินค่าแบบลิเคิร์ตที่มีการตรวจสอบความตรงของเนื้อหา (Content Validity) ด้วยวิธีการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence : IOC) จากผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด 5 ท่าน และมีการตรวจสอบความเที่ยงของเนื้อหา (Reliability) โดยการทดลองเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน ซึ่งจากการทดสอบเครื่องมือพบว่า แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยนี้มีค่าดัชนีความสอดคล้องมากกว่า 0.5 และมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคมากกว่า 0.70 และจากการเก็บรวบรวมข้อมูลผ่านแบบสอบถามออนไลน์มีผู้ร่วมให้ข้อมูลตอบแบบสอบถามจำนวน 371 คน แต่มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 317 คน ที่อยู่ในกลุ่มประชากรที่ต้องการศึกษา ดังนั้น ข้อมูลจำนวน 317 ชุดจึงเป็นข้อมูลที่สามารถนำมาวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) และสถิติเชิงอนุมาน (Influential Statistic) ด้วยโปรแกรม SPSS เพื่อตอบคำถามงานวิจัย

5.1 สรุปผลการศึกษา

จากการดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ผู้ทำวิจัยได้ทำการกำหนดค่าให้กับคำตอบของแบบสอบถามในแต่ละข้อด้วยวิธีการลงรหัส (Coding) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความพร้อมในการนำไปใช้ในการวิเคราะห์ทางสถิติด้วยโปรแกรม SPSS ซึ่งก่อนการนำข้อมูลไปวิเคราะห์ ผู้ทำวิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนเหล่านี้เพื่อเป็นการเตรียมข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์ข้อมูลสูญหาย (Missing Data) การวิเคราะห์ค่าผิดปกติ (Outliers) และการตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นของการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ (Regression Assumptions) ซึ่งเมื่อข้อมูลผ่านการตรวจสอบแล้ว ผู้วิจัยจึงนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ในการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ (Multiple Linear Regression) เพื่อทดสอบสมมติฐานงานวิจัย และจากการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถอธิบายผลการศึกษาดังนี้

5.1.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 371 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสังกัด Airline D จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 27.52 รองลงมาคือพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสังกัด Airline B จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 25.3 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสังกัด Airline C จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 24.5 และพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสังกัด Airline A เป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำที่เข้าร่วมทำแบบสอบถามที่มีจำนวนน้อยที่สุด 84 คน คิด

เป็นร้อยละ 22.6 นอกจากนี้ยังพบว่ามีพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาจำนวนทั้งสิ้น 317 คน คิดเป็นร้อยละ 85.4

จากผู้ตอบแบบสอบถาม 317 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 226 คน คิดเป็นร้อยละ 71.29 และเป็นเพศชาย 91 คน คิดเป็นร้อยละ 28.70 นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดยังมีอายุโดยรวมเฉลี่ยอยู่ที่ 29 ปี สำหรับข้อมูลส่วนบุคคลด้านประสบการณ์การทำงาน พบว่าเพศชายส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานกับสายการบินต้นสังกัด 1 – 2 ปี จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 28.70 ในขณะที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่เป็นเพศหญิงส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานกับสายการบินต้นสังกัดมากกว่า 3 ปี จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 30.28

5.1.2 ข้อมูลด้านทัศนคติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการบนอากาศยานในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา จากการศึกษาค้นคว้าทัศนคติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการบนอากาศยาน พบว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำมีทัศนคติอยู่ในระดับ “เห็นด้วย” และเมื่อพิจารณาตามระยะทำการบินพบว่า การเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการบนอากาศยานในระยะทำการบินที่ 2 คือ การปฏิบัติการบินตามเส้นทาง (En-route Stage) มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ซึ่งสามารถอนุมานได้ว่าการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการบนอากาศยานในระยะการปฏิบัติการบินตามเส้นทางเป็นระยะที่เกิดความเปลี่ยนแปลง และมีผลกระทบต่อการปฏิบัติการณ์ให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมากที่สุด ลำดับรองลงมา คือ ระยะทำการบินที่ 3 คือ หลังการนำเครื่องบินร่อนลงจอด (Landing Stage) และระยะทำการบินที่ 1 คือ การเตรียมตัวก่อนปฏิบัติการบิน (Pre-flight Check Stage) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาตามการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการบนอากาศยานในแต่ละระยะ โดยในระยะที่ 1 คือ การเตรียมตัวก่อนปฏิบัติการบิน พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่วนใหญ่มีทัศนคติเห็นด้วยว่า สถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาทำให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินไม่สามารถมีปฏิสัมพันธ์ใกล้ชิดกับผู้โดยสารในระหว่างการนำผู้โดยสารเดินเข้าเครื่องบินได้เหมือนเดิม ในขณะที่มีพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพียงส่วนน้อยเท่านั้นที่มีทัศนคติเห็นด้วยว่า การสวมหน้ากากอนามัยของผู้โดยสารทำให้เกิดความยุ่งยากแก่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในการยืนยันตัวตนผู้โดยสารในขณะที่เดินเข้าเครื่องบิน

สำหรับการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการบนอากาศยานในระยะที่ 2 คือ การปฏิบัติการบินตามเส้นทาง พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความคิดเห็นส่วนใหญ่ตรงกันว่า การให้บริการที่ลดลงในขณะที่ปฏิบัติการบินตามเส้นทางของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เช่น การงดการให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม สามารถช่วยลดความเสี่ยงในการติดโรคได้ นอกจากนี้ยังพบว่า พนักงาน

ต้อนรับบนเครื่องบินส่วนน้อยที่เห็นด้วยว่าการเฝ้าระวังการถอดหน้ากากอนามัยของผู้โดยสารระหว่างการเดินทางทำให้เกิดความยุ่งยากในการให้บริการภายในห้องโดยสาร

สำหรับการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการบนอากาศยานในระยะทำการบินที่ 3 คือ หลังการนำเครื่องบินร่อนลงจอด พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่วนใหญ่เห็นด้วยว่าการจัดการการลุกจากที่นั่ง และเว้นระยะห่างของผู้โดยสารขณะรอออกจากเครื่องบินเป็นเรื่องที่จัดการได้ยาก ในขณะที่มีพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่วนน้อยที่เห็นด้วยว่าการที่มีขั้นตอนการทำความสะอาดอุปกรณ์ให้บริการที่เพิ่มขึ้นหลังจากการให้บริการเที่ยวบิน เช่น การทำความสะอาดที่פקแขน ที่เปิดเก็บสัมภาระเหนือศีรษะ เป็นต้น เป็นการเพิ่มภาระงานแก่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

5.1.3 ข้อมูลด้านการรับรู้สภาพแวดล้อมการทำงานด้านกายภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา

จากการศึกษาการรับรู้สภาพแวดล้อมการทำงานด้านกายภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา พบว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำส่วนใหญ่มีการรับรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการทำงานด้านกายภาพเป็นอย่างดี โดยเฉพาะพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำส่วนใหญ่รับรู้ว่ายสายการบินต้นสังกัดมีการจัดสรรชุด PPE ใหม่ในแต่ละเที่ยวบินอย่างเพียงพอ เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา ในขณะที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่วนน้อยรับรู้ว่ายสายการบินต้นสังกัดมีการจัดประชุมชี้แจงเกี่ยวกับนโยบายและมาตรการการปฏิบัติงานในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาให้กับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

5.1.4 ข้อมูลด้านทัศนคติต่อการบริหารจัดการองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา

จากการศึกษาทัศนคติต่อการบริหารจัดการองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา พบว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำส่วนใหญ่มีทัศนคติ “เห็นด้วย” กับการบริหารจัดการองค์กรในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา ซึ่งพบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่วนใหญ่มีทัศนคติเห็นด้วยกับการที่มีนโยบายและระเบียบปฏิบัติในเรื่องของการทำความสะอาดห้องโดยสารทุกครั้งหลังการปฏิบัติการบินในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา เนื่องจากสามารถทำให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินรู้สึกถึงความปลอดภัยในขณะที่การปฏิบัติหน้าที่ในเที่ยวบินเที่ยวต่อไปได้

5.1.5 ข้อมูลด้านสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำ ที่ปฏิบัติงานในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา

จากการศึกษาสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา พบว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบิน

ต้นทุนต่ำมีระดับสุขภาวะจิตแย่ หากพิจารณารายด้าน พบว่า สุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีระดับดีที่สุดจะอยู่ในระดับสุขภาวะปานกลาง ได้แก่ ด้านการควบคุมตนเอง และด้านภาวะสุขภาพทั่วไป ในส่วนของระดับสุขภาวะจิตที่มีระดับแย่ ได้แก่ สุขภาวะจิตด้านภาวะซึมเศร้า สุขภาวะจิตด้านความวิตกกังวล

สุขภาวะจิตด้านความมีชีวิตชีวา และด้านสุขภาวะทางบวก ตามลำดับ

5.1.6 ผลทดสอบสมมติฐาน

จากการตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นของการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณเมื่อทดสอบสมมติฐานพบว่า มีตัวแปรบางตัวแปรต้องถูกกำจัดออกจากสมการ เนื่องจากตัวแปรเหล่านั้นไม่สอดคล้องกับข้อตกลงเบื้องต้นของการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ (ดังผลการวิเคราะห์ในตารางที่ 4.9) ซึ่งบทสรุปของผลการศึกษจากการวิเคราะห์ข้อมูล และทดสอบสมมติฐานงานวิจัยสามารถอธิบายผลการศึกษได้ ดังนี้

ตารางที่ 5.1: สรุปผลการศึกษจากการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	สรุปผล
สมมติฐานที่ 1: ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ และประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาที่แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐานกลางบางส่วน
สมมติฐานที่ 1.1: ปัจจัยด้านเพศ	ปฏิเสธสมมติฐานกลาง
สมมติฐานที่ 1.2: ปัจจัยด้านอายุ	ยอมรับสมมติฐานกลาง
สมมติฐานที่ 1.3: ปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงาน	ไม่ถูกนำมาทดสอบ

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 5.1 (ต่อ): บทสรุปผลการศึกษาจากการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	สรุปผล
สมมติฐานที่ 2: ทักษะคติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการบนอากาศยานมีอิทธิพลในเชิงบวกต่อระดับสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา	ยอมรับสมมติฐานกลาง
สมมติฐานที่ 2.1: ระยะที่ 1: การเตรียมตัวก่อนปฏิบัติการบิน (Pre-flight Check Stage)	ไม่ถูกนำมาทดสอบ
สมมติฐานที่ 2.2: ระยะที่ 2: การปฏิบัติการบินตามเส้นทาง (En-route Stage)	ยอมรับสมมติฐานกลาง
สมมติฐานที่ 2.3: ระยะทำการบินที่ 3: หลังการนำเครื่องบินร่อนลงจอด (Landing Stage)	ยอมรับสมมติฐานกลาง
สมมติฐานที่ 3: การรับรู้สภาพแวดล้อมการทำงานด้านกายภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีอิทธิพลส่งผลต่อระดับสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา	ปฏิเสธสมมติฐานกลาง
สมมติฐานที่ 4: ทักษะคติต่อการบริหารจัดการองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีอิทธิพลเชิงบวกต่อระดับสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา	ปฏิเสธสมมติฐานกลาง

สมมติฐานที่ 1: ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ และประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อระดับสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาที่แตกต่างกัน

เมื่อตัวแปร Y = สุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำของประเทศไทยในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา ถูกวิเคราะห์แบบถดถอยออกจากตัวแปร X_1 = เพศ และ X_2 = อายุ พบว่า มี 1 ตัวแปรที่มีนัยสำคัญทางสถิติอยู่ในสมการโครงสร้าง คือ ตัวแปรด้านเพศ (X_1) ดังนั้นผู้วิจัยจึงปฏิเสธสมมติฐานกลางบางส่วน โดยพบว่า เพศเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลส่งผลต่อระดับสุขภาวะทางจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา ซึ่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุน

ต่ำเพศหญิงโดยเฉลี่ยส่วนใหญ่มีระดับสุขภาวะจิตที่ดีกว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบิน
ต้นทุนต่ำเพศชาย

สมมติฐานที่ 2: ทักษะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการ
ให้บริการบนอากาศยานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อระดับสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสาย
การบินต้นทุนต่ำในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา

เมื่อตัวแปร Y = สุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำของ
ประเทศไทยในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา ถูกวิเคราะห์แบบถดถอยออกจากตัว
แปร X_4 = การเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการบนอากาศยาน พบว่า การเปลี่ยนแปลงรูปแบบการ
ให้บริการในระยะทำการบินที่ 2 : การปฏิบัติการบินตามเส้นทาง (En-route Stage) (X_{4b}) และระยะ
ทำการบินที่ 3: หลังการนำเครื่องบินร่อนลงจอด (Landing Stage) (X_{4c}) เป็นตัวแปรที่ไม่มีนัยสำคัญ
ทางสถิติในสมการโครงสร้าง ดังนั้นผู้ทำวิจัยจึงยอมรับสมมติฐานกลาง และปฏิเสธสมมติฐานทางเลือก
ที่กล่าวว่า ทักษะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการบน
อากาศยานมีอิทธิพลในเชิงบวกต่อระดับสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบิน
ต้นทุนต่ำในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา

สมมติฐานที่ 3: การรับรู้สภาพแวดล้อมการทำงานด้านกายภาพของพนักงานต้อนรับบน
เครื่องบินมีอิทธิพลส่งผลต่อระดับสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำ
ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา

เมื่อตัวแปร Y = สุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำของ
ประเทศไทยในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา ถูกวิเคราะห์แบบถดถอยออกจากตัว
แปร X_5 = การรับรู้สภาพแวดล้อมการทำงานด้านกายภาพ พบว่าตัวแปร X_5 มีนัยสำคัญทางสถิติใน
สมการโครงสร้าง ดังนั้นผู้ทำวิจัยจึงปฏิเสธสมมติฐานกลาง และยอมรับสมมติฐานทางเลือกที่กล่าวว่า
การรับรู้สภาพแวดล้อมการทำงานด้านกายภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีอิทธิพลส่งผลต่อ
ระดับสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในสถานการณ์การแพร่
ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาในลักษณะความสัมพันธ์เชิงลบ โดยพบว่า เมื่อพนักงานต้อนรับบน
เครื่องบินมีการรับรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านกายภาพอยู่ในระดับสูง พนักงานต้อนรับ
บนเครื่องบินจะมีระดับสุขภาวะจิตลดลง กล่าวคือ แม้ว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะรับรู้สาย
การบินต้นสังกัดมีการสนับสนุนอุปกรณ์เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาในระหว่าง
ปฏิบัติการให้บริการบนอากาศยาน แต่ระดับสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่จะ
สามารถจัดการความรู้สึกของตนเองเพื่อสร้างความสมดุลทั้งในเชิงบวก และเชิงลบกลับลดลง

สมมติฐานที่ 4: ทักษะคิดต่อการบริหารจัดการองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีอิทธิพลเชิงบวกต่อระดับสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา

เมื่อตัวแปร Y = สุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำของประเทศไทยในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา ถูกวิเคราะห์แบบถดถอยออกจากตัวแปร X_6 = การบริหารจัดการองค์กร พบว่า ตัวแปร X_6 มีนัยสำคัญทางสถิติในสมการโครงสร้าง ดังนั้นผู้ทำวิจัยจึงปฏิเสธสมมติฐานกลาง และยอมรับสมมติฐานทางเลือกที่กล่าวว่า ทักษะคิดต่อการบริหารจัดการองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีอิทธิพลเชิงบวกต่อระดับสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา โดยพบว่า เมื่อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีการรับรู้ที่ตีเพิ่มมากขึ้นเกี่ยวกับการบริหารจัดการองค์กรของสายการบินต้นทุนต่ำในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะรู้สึกถึงความปลอดภัยในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการบนเที่ยวบิน ซึ่งส่งผลให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีระดับสุขภาวะจิตที่ตีเพิ่มขึ้นตามไปด้วย

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

จากการสรุปผลการศึกษางานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในยุคนิววิถีกับการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการบนอากาศยานสามารถอภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัยเพื่อตอบคำถามงานวิจัยดังต่อไปนี้

5.2.1 ปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อระดับสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา

จากการศึกษางานวิจัยจากปัจจัยทั้งหมด 6 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านเพศ ปัจจัยด้านอายุ ปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงาน ปัจจัยด้านการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการบนอากาศยาน ปัจจัยด้านการรับรู้สภาพแวดล้อมการทำงานด้านกายภาพ และปัจจัยด้านการบริหารจัดการองค์กร พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อระดับสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาประกอบด้วย 3 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านเพศ ปัจจัยด้านการรับรู้สภาพแวดล้อมการทำงานด้านกายภาพ และปัจจัยด้านการบริหารจัดการองค์กร ซึ่งสามารถอภิปรายผลการศึกษาได้ดังนี้

5.2.1.1 ปัจจัยด้านเพศ จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านเพศมีอิทธิพลส่งผลต่อระดับสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้นทุนต่ำในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา โดยระดับสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพศหญิงมีระดับสุขภาวะจิตดีกว่าระดับสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพศชาย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเพศหญิงเป็นเพศที่สามารถ

รับแรงกดดัน และความคาดหวังได้ดี และมีความอดทนสูง เนื่องจากเป็นเพศที่ถูกวางกรอบให้ต้องรับผิดชอบบทบาทหลาย ๆ บทบาทพร้อม ๆ กัน เช่น การทำงานทั้งในบ้าน และนอกบ้าน การตั้งครุฑ การดูแลทั้งด้านร่างกาย และจิตใจของบุคคลภายในครอบครัว รวมถึงการควบคุมอารมณ์ และไม่แสดงออกถึงความรู้สึกของตนเมื่อมีความรู้สึกรุนแรง หรือความรู้สึกในด้านลบ เป็นต้น (สมพร รุ่งเรืองกลกิจ, 2553) ดังนั้นอาจอนุมานได้ว่าเพศหญิงจะสามารถรับมือกับแรงกดดัน รวมถึงการเปลี่ยนแปลงในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ดี ซึ่งในขณะที่เพศชาย เป็นเพศที่ถูกวางกรอบให้มีความแข็งแรง ทั้งร่างกาย และจิตใจ และสามารถแสดงออกได้ถึงอารมณ์ และความรู้สึกต่าง ๆ ซึ่งอาจอนุมานได้ว่าเพศชายมีแนวโน้มที่จะแสดงออกได้ถึงสิ่งที่ตนรู้สึก ทั้งอารมณ์ก้าวร้าว โกรธ หรืออารมณ์รุนแรงได้มากกว่าเพศหญิง ซึ่งพฤติกรรมดังกล่าวอาจหมายถึงการไม่สามารถทนต่อแรงกดดันต่าง ๆ ได้ดี เหมือนเพศหญิง (สมพร รุ่งเรืองกลกิจ, 2553) จากผลการศึกษาดังกล่าวมีความขัดแย้งกับผลการศึกษาของ กิ่งแก้ว ทรัพย์พระวงศ์ (2555) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับสุขภาวะจิตของผู้สูงอายุไทย โดยพบว่า ผู้สูงอายุเพศชายมีระดับสุขภาวะจิตดีกว่าผู้สูงอายุเพศหญิง ซึ่งจากการศึกษานี้ให้เหตุผลไว้ว่า ผู้สูงอายุเพศชายสามารถรับมือกับการอยู่โดยไม่มีคู่ครองได้ดีกว่าผู้สูงอายุเพศหญิง เนื่องจากสามารถรับมือกับความรู้สึกเหงา และโดดเดี่ยวได้ดีกว่า ในขณะที่ผู้สูงอายุเพศหญิงจะมีความรู้สึกผูกพันกับคู่ครองมากกว่า ทำให้เกิดความรู้สึกเหงาเมื่อขาดคู่ครองไป นอกจากนี้ผู้สูงอายุเพศหญิงยังมีความรู้สึกที่ต้องการการพึ่งพาจากผู้อื่นมากขึ้นเมื่อต้องแก้ปัญหาตามลำพัง ซึ่งส่งผลให้ผู้สูงอายุเพศหญิงมีระดับสุขภาวะจิตที่แย่กว่าผู้สูงอายุเพศชาย ซึ่งผลการอภิปรายข้อมูลที่มีความขัดแย้งกันนี้ อาจเนื่องมาจากการศึกษานี้เป็นการศึกษาที่อยู่ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา และเป็นผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่ต่างไป ทำให้พบว่า ระดับสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำเพศหญิงมีระดับสูงกว่าระดับสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำเพศชาย นอกจากนี้ผลของความขัดแย้งดังกล่าวอาจเกิดจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่า แม้เพศจะมีอิทธิพลต่อระดับสุขภาวะจิต แต่ในสถานการณ์ และกลุ่มตัวอย่างงานวิจัยที่แตกต่างกันก็สามารถส่งผลให้เพศหญิง และเพศชายมีระดับสุขภาวะจิตที่เปลี่ยนแปลง และแตกต่างกันได้

5.2.1.2 ปัจจัยด้านการรับรู้สภาพแวดล้อมการทำงานด้านกายภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา

จากการศึกษาพบว่า การรับรู้สภาพแวดล้อมการทำงานด้านกายภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีอิทธิพลต่อระดับสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในลักษณะความสัมพันธ์เชิงลบ กล่าวคือ แม้ว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีการรับรู้ที่ดีเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการทำงานด้านกายภาพในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา แต่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกลับมีระดับสุขภาวะจิตลดลง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานต้อนรับบน

เครื่องบินยังมีความกังวลในปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมอื่น ๆ ร่วมด้วย เช่น การเติบโต และความมั่นคงในการทำงาน การปรับลดเงินเดือนของพนักงาน เป็นต้น ซึ่งปัจจัยเหล่านี้เป็นปัจจัยที่อยู่นอกเหนือจากปัจจัยที่ส่งผลในเรื่องของการรับรู้ถึงความปลอดภัยในระหว่างปฏิบัติงาน แต่อาจมีผลทำให้ความสามารถของบุคคลในการรักษาความสมดุลของสภาวะจิตลดลงได้ นอกจากนี้ ผลการศึกษาวิจัยชี้ให้เห็นว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่วนน้อยมีการรับรู้เกี่ยวกับมาตรการปฏิบัติงานที่ปลอดภัย ดังนั้นแม้ว่าสายการบินต้นสังกัดจะมีการจัดเตรียมอุปกรณ์ให้ แต่ถ้าไม่มีมาตรการในการปฏิบัติงานที่แจ้งให้ทราบอย่างชัดเจนก็ย่อมทำให้ระดับสภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินลดลงได้ ซึ่งจากการศึกษาดังกล่าวขัดแย้งกับการศึกษาของ ปวีตรา ทองมา และสุวิณา วิวัฒน์วานิช (2560) ในประเด็นที่ว่า บรรยากาศความปลอดภัยในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับสภาวะจิตของพยาบาลวิชาชีพ ดังนั้นการรับรู้สภาพแวดล้อมการทำงานด้านกายภาพจึงมีส่วนเสริมสร้างให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเกิดความรู้สึกปลอดภัยในขณะที่ปฏิบัติงานได้ และส่งผลทำให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีสภาวะจิตที่ดีขึ้น แต่หากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีระดับการรับรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการทำงานด้านกายภาพลดลง เช่น พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินรับรู้ว่าจะไม่ได้รับการสนับสนุนด้านอุปกรณ์ป้องกันการติดเชื้อในระหว่างปฏิบัติงานให้บริการแก่ผู้โดยสาร พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอาจรู้สึกถึงความไม่ปลอดภัย และความรู้สึกดังกล่าวอาจส่งผลทำให้ระดับสภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินลดลงได้เช่นกัน ซึ่งยังสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับความปลอดภัย และอาชีวอนามัยในสถานที่ทำงาน อันหมายถึงการดูแลทั้งด้านความปลอดภัยที่อาจก่อให้เกิดอันตรายในขณะที่ปฏิบัติงาน และการดูแลสุขอนามัยของผู้ปฏิบัติงาน (นิคม โชติพันธ์ และศิริพงษ์ โสภากา, 2563) โดยเมื่อผู้ปฏิบัติงานได้รับการดูแลด้านความปลอดภัย และอาชีวอนามัยในขณะที่ปฏิบัติงานที่ดีจะส่งผลให้มีระดับสภาวะจิตที่ดีขึ้นได้ แต่หากมีปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมอื่น ๆ ที่สามารถสร้างความกังวลให้แก่พนักงานก็อาจส่งผลให้ระดับสภาวะจิตของพนักงานลดลงได้ ถึงแม้ว่าจะได้รับการสนับสนุนด้านความปลอดภัยในการทำงานจากองค์กรต้นสังกัดแล้วก็ตาม ดังเช่นผลการศึกษาของงานวิจัยนี้

5.2.1.3 ปัจจัยด้านการบริหารจัดการองค์กรของสายการบินต้นทุนต่ำในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา

จากการศึกษาพบว่า การบริหารจัดการองค์กรของสายการบินต้นทุนต่ำในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนามีอิทธิพลส่งผลในเชิงบวกต่อระดับสภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนากล่าวคือ หากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินรับรู้ว่ายสายการบินต้นทุนต่ำให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการองค์กรในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินก็จะมีระดับสภาวะจิตที่ดีเพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย เนื่องจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินรับรู้ว่ายสายการบิน

ต้นสังกัดมีการบริหารจัดการองค์กรที่ดีที่สามารถสร้างความปลอดภัย และเอื้อประโยชน์ต่อพนักงาน
 ต้อนรับบนเครื่องบินในการปฏิบัติการให้บริการบนอากาศยานได้ จึงส่งผลให้พนักงานต้อนรับบน
 เครื่องมีระดับสุขภาวะจิตที่ดีขึ้น ซึ่งจากการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับการศึกษาของ University of
 Southern California (USC) และ Pricewaterhouse Coopers (PwC) (2563) ในเรื่องของ
 หลักการบริหารสุขภาวะของพนักงานในฐานะนักทรัพยากรขององค์กร ที่เล็งเห็นว่า องค์กรที่มีการ
 บริหารจัดการที่ดีจะสามารถยกระดับสุขภาวะที่ดีในมิติต่าง ๆ รวมถึงสุขภาวะจิตของพนักงานในการ
 ทำงานได้ ซึ่งสามารถอนุมานได้ว่า เมื่อสายการบินต้นสังกัดมีการบริหารจัดการที่ดีในสถานการณ์การ
 แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา เช่น การมีนโยบายและระเบียบปฏิบัติในเรื่องของการทำความ
 สะอาดห้องโดยสารทุกครั้งหลังการปฏิบัติการบินในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา
 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ปฏิบัติการให้บริการบนอากาศยานจะรู้สึกได้ถึงความปลอดภัย และ
 ความมั่นใจในองค์กรของตน ซึ่งส่งผลให้สุขภาวะจิตของพนักงานดีเพิ่มมากขึ้นในสถานการณ์การแพร่
 ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา นอกจากนี้การบริหารจัดการองค์กรที่ดียังสะท้อนให้เห็นถึง
 สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีขึ้นได้อีกด้วย โดยเมื่อองค์กรมีการกำหนดนโยบาย และระเบียบ
 ปฏิบัติที่เอื้อประโยชน์ต่อพนักงานในด้านความปลอดภัยในขณะการปฏิบัติงาน โดยนโยบาย และ
 ระเบียบปฏิบัติเหล่านั้นจะหมายรวมถึงการสนับสนุนอุปกรณ์ป้องกันต่าง ๆ ในการป้องกันการแพร่
 ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาให้แก่พนักงานซึ่งจะสามารถสร้างความรู้สึกปลอดภัยให้แก่พนักงาน
 ในขณะปฏิบัติงานได้ และนั่นถือเป็นการสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีขึ้นได้

5.2.2 ระดับสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในสถานการณ์การ
 แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาเป็นอย่างไรเมื่อนำมาจกปัจจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาพบว่า มีปัจจัยที่ส่งผล และมีอิทธิพลต่อระดับสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับ
 บนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาทั้งหมด 3 ปัจจัย
 ได้แก่ ปัจจัยด้านเพศ ปัจจัยด้านการรับรู้สภาพแวดล้อมการทำงานด้านกายภาพ และปัจจัยด้านการ
 บริหารจัดการองค์กร โดยปัจจัยด้านเพศ พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพศหญิงมีระดับสุข
 ภาวะจิตดีกว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพศชาย ปัจจัยด้านการรับรู้สภาพแวดล้อมการทำงาน
 ด้านกายภาพ พบว่า เมื่อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีการรับรู้ที่ดีถึงสภาพแวดล้อมการทำงาน
 ในขณะปฏิบัติการให้บริการบนอากาศยานในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา
 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะมีทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน ซึ่งทัศนคติดังกล่าวจะมีอิทธิพลต่อระดับ
 สุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้ และสำหรับปัจจัยด้านการบริหารจัดการองค์กร
 พบว่า การที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีการรับรู้ที่ดีถึงการบริหารจัดการองค์กรที่เอื้อประโยชน์ต่อ
 การปฏิบัติการให้บริการบนอากาศยานในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาจะสามารถ
 ส่งผลให้ระดับสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอยู่ในระดับที่ดีได้

จากการศึกษาในภาพรวมพบว่า สุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบิน ต้นทุนต่ำในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาโดยรวมมีสุขภาวะจิตอยู่ในระดับแย่ ซึ่งจากการศึกษาโดยใช้แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับสุขภาวะจิตของ Dupuy (1977) ที่กล่าวว่า สุขภาวะจิตหมายถึงความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสถานการณ์หรือสิ่งที่เกิดขึ้นในขณะนั้น ซึ่งสามารถเป็นได้ทั้ง ความรู้สึกเชิงบวกและความรู้สึกเชิงลบ และแนวคิดของ Bradburn (1966) ที่มุ่งเน้นการศึกษา เกี่ยวกับการรักษาสมดุลของสุขภาวะจิตมาใช้ พบว่า ผลการศึกษาดังกล่าวมีความสอดคล้องกับ การศึกษาของ ณัฐธิดา นาคบุตร และรัตพงษ์ สอนสุภาพ (2560) ที่อธิบายว่า เมื่อปัจจัยที่ส่งผลต่อสุข ภาวะด้านลบของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินลดลง เช่น ความไม่เหมาะสมของตารางบิน การ เปลี่ยนแปลงตารางบินอย่างกะทันหัน หรือการขาดการอบรมในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความเหนื่อยล้าต่อ จากการศึกษาปฏิบัติหน้าที่ลดลง ระดับสุขภาวะจิตที่ดีของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบิน ต้นทุนต่ำก็จะมีเพิ่มมากขึ้น จากการศึกษางานวิจัยนี้พบว่า ปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อระดับสุขภาวะจิตของ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา ล้วนเกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงที่มีผลมาจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาในประเทศไทย ไม่ ว่าจะเป็นในด้านการบริหารจัดการองค์กร ตลอดจนบรรยากาศสภาพแวดล้อมในการทำงานด้าน กายภาพ หรือแม้แต่ปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งปัจจัยดังกล่าวล้วนมีความสัมพันธ์กันและยังส่งผลต่อระดับ สุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่แตกต่างกัน

5.3 ข้อจำกัดงานวิจัย

ในการดำเนินงานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบิน ต้นทุนต่ำในยุคควิถีกับการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการบนอากาศยาน พบว่า การศึกษาประเด็นดังกล่าวในประเทศไทยยังมีการศึกษาอยู่อย่างจำกัด ทั้งในประเด็นเรื่องของสุข ภาวะจิต และกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา ทำให้ขั้นตอนในการศึกษาทบทวนวรรณกรรม และ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นไปค่อนข้างยาก และใช้ระยะเวลาในการดำเนินการมากกว่าส่วนอื่น ๆ ของการ ดำเนินการวิจัย ทั้งนี้เพื่อให้ได้มาซึ่งแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่สามารถนำมาปรับใช้ใน บริบทของงานวิจัยนี้ได้อย่างมีคุณภาพมากที่สุด และจากข้อจำกัดดังกล่าวทำให้หัวข้อวิจัยในครั้งนี้ยัง เป็นที่น่าสนใจสำหรับผู้วิจัยที่จะทำการดำเนินการศึกษา

ข้อจำกัดในการดำเนินการวิจัยในด้านถัดมา คือ ด้านการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก กลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากในการวางแผนเบื้องต้นสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ทำวิจัยมีความต้องการ ที่จะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยตรงโดยการขออนุญาตสายการบิน ต้นทุนต่ำต้น สังกัดในการเข้าเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในสังกัดของสายการบินด้วย ตัวเอง แต่เนื่องจากสายการบิน ต้นทุนต่ำในประเทศไทยไม่สามารถให้ความอนุเคราะห์ในเรื่องนี้ได้

เนื่องด้วยข้อกำหนด และระเบียบปฏิบัติในการรักษาความลับ และข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบิน ทำให้ผู้ทำวิจัยต้องดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลผ่านแบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire) โดยใช้โปรแกรม Google Form และดำเนินการเก็บข้อมูลผ่านสื่อโซเชียลต่าง ๆ (Social Media) ควบคู่ไปกับการขอความร่วมมือจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำที่รู้จักในการช่วยกระจายแบบสอบถาม ซึ่งการใช้แบบสอบถามในรูปแบบออนไลน์นั้นมีข้อจำกัด เช่น ผู้วิจัยไม่สามารถอธิบายข้อคำถามที่ผู้ตอบแบบสอบถามไม่เข้าใจได้ ซึ่งอาจส่งผลให้การให้ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นไปอย่างไม่ถูกต้อง เป็นต้น และเนื่องจากการไม่สามารถเข้าถึงกลุ่มตัวอย่างได้โดยตรง ทำให้ผู้วิจัยไม่สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในสัดส่วนที่เท่ากันได้ ซึ่งเมื่อไม่สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลในสัดส่วนที่เท่ากันได้ อาจส่งผลให้ผลการศึกษาที่ออกมาไม่แม่นยำ หรือเกิดความเอนเอียงได้เนื่องจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามงานวิจัยนี้ ส่วนใหญ่เป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบิน Airline D (ร้อยละ 27.5) ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่า ทศนคติ และความคิดเห็นส่วนใหญ่จะเป็นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบิน Airline D ซึ่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินอื่น ๆ อาจมีทศนคติ และความคิดเห็นที่ต่างออกไป

นอกจากนั้นเนื่องจากการดำเนินการวิจัยนี้อยู่ในช่วงของสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาที่ส่งผลกระทบต่อภาคอุตสาหกรรมการบิน ทำให้มีการปรับเปลี่ยนตารางการบิน และการให้บริการของสายการบินอยู่ตลอดเวลา ซึ่งการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวส่งผลต่อการเข้าปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยนี้ได้ถูกกำหนดให้เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ต้องเคย หรือยังคงปฏิบัติการให้บริการบนอากาศยานในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา ดังนั้น เมื่อการเข้าปฏิบัติงานตามตารางงานในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาลดลงก็จะส่งผลให้จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมสำหรับงานวิจัยนี้ลดลงตามไปด้วย ซึ่งสถานการณ์นี้ส่งผลกระทบต่อการศึกษาการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล และยังมีผลต่อเนื่องถึงขนาดของกลุ่มตัวอย่างเพศชาย และเพศหญิงที่มีความแตกต่างกันมากเกินไป ซึ่งอาจส่งผลต่อผลของการวิจัย ดังนั้นหากผู้วิจัยต้องการทำการวิจัยในประเด็นเดียวกัน ควรเก็บข้อมูลให้มีกลุ่มตัวอย่างเพศชาย และเพศหญิงจำนวนอย่างละเท่า ๆ กัน

5.4 ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ปัจจัยด้านการรับรู้สภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านกายภาพ และปัจจัยด้านการบริหารจัดการองค์กรเป็นปัจจัยที่ส่งผล และมีอิทธิพลต่อระดับสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้นทุนต่ำในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา ซึ่งสามารถอนุมานได้ว่า เมื่อปัจจัยเหล่านี้ได้รับการพัฒนาจะสามารถส่งผลให้พนักงาน

ต้อนรับบนเครื่องบินมีระดับสุขภาวะจิตที่ดีขึ้นควบคู่กับการปฏิบัติการให้บริการบนอากาศยานที่ดีขึ้นได้

สำหรับการศึกษาปัจจัยด้านการรับรู้สภาพแวดล้อมการทำงานด้านกายภาพ พบว่า ข้อคำถามที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีทัศนคติว่าเป็นจริงน้อยที่สุด คือ “มีการประชุมชี้แจงเกี่ยวกับนโยบาย และมาตรการการปฏิบัติงานในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาให้กับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทราบ” ซึ่งสามารถอนุมานได้ว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้รับการชี้แจงเกี่ยวกับนโยบาย และมาตรการเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาผ่านการประชุมค่อนข้างน้อย ซึ่งในกรณีดังกล่าวอาจส่งผลให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินไม่ได้รับข้อมูล หรือความรู้ที่ทันสมัย และอาจทำให้เกิดความไม่เข้าใจในข้อปฏิบัติ และกฎระเบียบมาตรการต่าง ๆ เนื่องจากสำนักงานการบินพลเรือนรวมถึงกระทรวงสาธารณสุข และหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงมาตรการอยู่ตลอดเวลา เนื่องด้วยสายการบินต้นทุนต่ำของไทยมีการให้บริการเที่ยวบินระหว่างประเทศในช่วงสถานการณ์ดังกล่าว ดังนั้นเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุด พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจึงควรได้รับการอบรมชี้แจงเกี่ยวกับนโยบาย และมาตรการต่าง ๆ ให้บ่อยครั้งขึ้น เพื่อให้เกิดการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพ และปลอดภัยในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาให้ได้มากที่สุด ซึ่งเมื่อการรับรู้ถึงนโยบาย และมาตรการต่าง ๆ เป็นไปอย่างรู้เท่าทันสถานการณ์ก็อาจสร้างความรู้สึกพร้อม และปลอดภัยในการปฏิบัติการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมากขึ้น ซึ่งเมื่อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความรู้สึกปลอดภัยในการปฏิบัติการให้บริการบนอากาศยานก็จะสามารถส่งผลให้ระดับสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินดีขึ้น นอกจากนี้เมื่อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความรู้สึกปลอดภัยที่จะให้บริการก็สามารถทำให้การบริการของพนักงานมีประสิทธิภาพ และสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้โดยสารได้มากยิ่งขึ้น

ในด้านการศึกษาปัจจัยเกี่ยวกับการบริหารจัดการองค์กรของสายการบินต้นทุนต่ำในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา พบว่า ข้อคำถามที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีทัศนคติเห็นด้วยน้อยที่สุดคือ “มีการนำผลการประเมินไปใช้ปรับปรุงกระบวนการทำงานและวางแผนการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา เช่น การปรับแนวทางปฏิบัติงานตามข้อเสนอแนะที่ได้รับจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เป็นต้น” ซึ่งสามารถกล่าวได้ว่า สายการบินต้นสังกัดไม่นำผลการประเมิน หรือข้อคิดเห็นที่ได้จากการปฏิบัติการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินไปใช้ในการปรับปรุง และวางแผนการปฏิบัติงานในเป็นไปตามข้อเสนอแนะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเท่าที่ควร ซึ่งนั่นอาจส่งผลทำให้ข้อคิดเห็นบางอย่างที่อาจเอื้อประโยชน์ต่อการปฏิบัติการให้บริการบนเครื่องบินของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินไม่ได้รับการปรับปรุงให้ดีขึ้น จนส่งผลทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินลดลงได้ และเนื่องจากความไม่เหมาะสมของขั้นตอนการปฏิบัติงานที่อาจไม่สอดคล้องกับความเป็นจริง เช่น มีขั้นตอนยุ่งยากเกินไปจนทำให้เสียเวลาโดยไม่จำเป็น การกำหนดให้ใช้อุปกรณ์บางชนิดในการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาซึ่งทำให้เกิดความไม่คล่องตัวในขณะปฏิบัติหน้าที่ เป็นต้น ดังนั้น สายการบินควรให้ความสำคัญกับการนำข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ ประกอบกับการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมาศึกษา เพื่อตรวจสอบดูว่า การประเมินผลอยู่ในระดับที่ไม่ดีเนื่องจากข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจริงหรือไม่ หากจริงองค์กรควรมีการปรับปรุงขั้นตอน และวิธีการทำงานให้มีความเหมาะสมกับผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้การบริการ รวมถึงการดูแลความปลอดภัยบนอากาศยานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งเมื่อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสามารถปฏิบัติตามให้บริการ และให้การดูแลในด้านความปลอดภัยต่าง ๆ บนอากาศยานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นจนสามารถทำให้ผู้โดยสารรู้สึกพึงพอใจในการเลือกใช้บริการการเดินทางทางอากาศยานได้ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินก็มีระดับสุขภาวะจิตที่ดีขึ้นได้

นอกจากนั้น การพัฒนาปัจจัยด้านอื่น ๆ ควบคู่ไปกับปัจจัยที่ส่งผล และมีอิทธิพลต่อสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาโดยตรงก็มีความจำเป็นเช่นกัน เพื่อให้เกิดการพัฒนารอบด้านทั้งในด้านการให้บริการบนอากาศยาน และด้านการยกระดับสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่งจากผลการวิจัยในด้านการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการบนอากาศยานพบว่า ในระยะทำการบินที่ 1 การเตรียมตัวก่อนปฏิบัติการบิน บิน (Pre-flight Check Stage) ข้อคำถามที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำมีทัศนคติเห็นด้วยมากที่สุดคือ ข้อคำถาม “พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินไม่สามารถมีปฏิสัมพันธ์ใกล้ชิดกับผู้โดยสารในระหว่างการนำผู้โดยสารเดินเข้าเครื่องบินได้เหมือนก่อนเกิดการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา” ซึ่งจากการศึกษา และทบทวนวรรณกรรมพบว่า การให้บริการจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้วยความเอาใจใส่ยังคงเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้โดยสารในการเลือกใช้บริการการเดินทางทางอากาศเป็นอันดับต้น ๆ ซึ่งการที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินไม่สามารถมีปฏิสัมพันธ์กับผู้โดยสารได้เหมือนในอดีต อาจส่งผลให้ผู้โดยสารรู้สึกถึงความไม่ใส่ใจในการให้บริการบนอากาศยานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ดังนั้นหากสายการบินต้นสังกัดต้องการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้โดยสารในด้านการให้บริการมากขึ้น ควรมีแนวทางปฏิบัติที่สามารถสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้โดยสาร และพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินให้มีมากขึ้น แต่ให้อยู่ภายในขอบเขตความปลอดภัยจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา หรือยกระดับการบริการในส่วนอื่น ๆ เพื่อทดแทนในส่วนดังกล่าว

ข้อคำถามที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่วนใหญ่มีทัศนคติเห็นด้วยในลำดับรองลงมา คือ ข้อคำถาม “การปฏิบัติงานในขั้นตอนการเตรียมตัวก่อนปฏิบัติการบิน (Pre-flight Check) มีความ

ยุ่งยากขึ้นกว่าเดิมเนื่องจากต้องคำนึงถึงเรื่องสุขอนามัย” ซึ่งสามารถอนุมานได้ว่า เพื่อสุขอนามัยและความปลอดภัยจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาในการให้บริการบนอากาศยานนั้น พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องแบกรับขั้นตอนการตรวจสอบ และดูแลความเรียบร้อยภายในห้องโดยสารที่ยุ่งยากขึ้นในเวลาจำกัด ทั้งนี้หากมีการบริหารจัดการที่ดีอาจสามารถช่วยลดขั้นตอนการเตรียมตัวก่อนปฏิบัติการบินลงได้ ซึ่งจะสามารถทำให้ภาระที่มากขึ้นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินลดลง และยังสามารถช่วยประหยัดเวลาในขั้นตอนดังกล่าวลงได้

จากการศึกษาการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการในระยะทำการบินที่ 2 การปฏิบัติการบินตามเส้นทาง (En-route Stage) พบว่า ข้อคำถาม “การให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ลดลงในขณะที่ปฏิบัติการบินตามเส้นทางบิน เช่น การงดการให้บริการอาหารและเครื่องดื่มสามารถช่วยลดความเสี่ยงในการติดเชื้อโรคได้” เป็นข้อคำถามที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่วนใหญ่มีทัศนคติเห็นด้วย ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า เนื่องจากการงดการให้บริการอาหาร และเครื่องดื่มบนเที่ยวบินทำผู้โดยสารไม่มีเหตุจำเป็นในการเปิดหน้ากากอนามัยระหว่างเดินทาง ซึ่งนั่นสามารถสร้างความรู้สึกปลอดภัยให้แก่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ตลอดจนผู้โดยสารด้วยกันเองได้ แต่อย่างไรก็ตาม จากการศึกษาและทบทวนวรรณกรรมพบว่า ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่เลือกเดินทางทางอากาศยานยังคงให้ความสำคัญกับการบริการในเรื่องของอาหาร และเครื่องดื่มซึ่งสามารถสร้างความรู้สึกคุ้มค่าในการเลือกใช้บริการสายการบินเหมือนเช่นก่อนเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา ดังนั้นหากสายการบินไม่สามารถให้บริการอาหารและเครื่องดื่มในขณะที่ทำการบินได้ อาจมีความจำเป็นต้องปรับลดในด้านของราคาบัตรโดยสารเพื่อให้ผู้โดยสารรู้สึกถึงความคุ้มค่าและเหมาะสมในการเลือกใช้บริการการเดินทางทางอากาศ หรือหาแนวทางอื่น ๆ ที่แสดงให้เห็นว่าถึงแม้จะไม่มีบริการอาหาร และเครื่องดื่มระหว่างเที่ยวบิน เนื่องจากต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดของสำนักงานการบินพลเรือนทางสายการบินก็ยังคงให้ความสำคัญการบริการในด้านนี้ เช่น การจัดชุดอาหารที่เคยให้บริการบนเที่ยวบินไว้ให้ผู้โดยสารนำลงจากเครื่องไปรับประทานเองที่บ้านในขณะที่เดินทางออกจากเครื่อง เป็นต้น ข้อคำถามที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีทัศนคติเห็นด้วยในลำดับรองลงมา คือ ข้อคำถาม “การจัดการเรื่องการเงินระยะห่างของผู้โดยสารที่ต่อคิวรอแถวเข้าใช้บริการห้องน้ำเป็นเรื่องที่จัดการได้ยาก” ซึ่งสามารถกล่าวได้ว่า เนื่องจากพื้นที่ภายในห้องโดยสารมีค่อนข้างจำกัด ดังนั้นหากมีการรอคิวเข้าห้องน้ำของผู้โดยสารเป็นจำนวนมาก อาจทำให้ผู้โดยสารลืมนั่งที่จะระวังในเรื่องของการเว้นระยะห่างในขณะที่ยืนรอคิว ซึ่งการเว้นระยะห่างเป็นหนึ่งในวิธีการลดการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาได้ ดังนั้นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควรมีวิธีการในการจัดการการรอคิวเข้าห้องน้ำของผู้โดยสารให้ดีขึ้น เช่น หากพบว่ามีคิวรอเข้าห้องน้ำค่อนข้างยาวอาจขอร้องให้ผู้โดยสารกลับไปนั่งรอคิวที่ที่นั่งของตัวเองก่อน และพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะรับผิดชอบในการเรียกคิวให้ผู้โดยสาร เพื่อลดการยืนรวมกลุ่มกันในขณะรอคิว เป็นต้น

สำหรับการศึกษารูปแบบการเปลี่ยนแปลงการให้บริการบนอากาศยานในระยะทำการบินที่ 3 คือ หลังการนำเครื่องบินร่อนลงจอด (Landing Stage) พบว่า ข้อคำถามที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่วนใหญ่มีทัศนคติเห็นด้วย คือ ข้อคำถาม “การจัดการการลุกจากที่นั่งและเว้นระยะห่างของผู้โดยสารระอออกจากเครื่องบินเป็นเรื่องที่จัดการได้ยาก” ซึ่งจากกรณีดังกล่าวทางสายการบินส่วนใหญ่จะมีการประกาศให้ผู้โดยสารลุกออกจากที่นั่งที่ละแถว แต่ขั้นตอนการปฏิบัติดังกล่าวกลับไม่สามารถทำให้ผู้โดยสารปฏิบัติตามได้ทุกคนจึงทำให้การเว้นระยะห่างระหว่างรอลงจากเครื่องบินเป็นเรื่องที่ทำได้ยาก ดังนั้นนอกจากการประกาศให้ผู้โดยสารปฏิบัติตามแล้วนั้น พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอาจจำเป็นต้องเข้าไปช่วยควบคุมดูแลในระหว่างการลุกจากที่นั่งของผู้โดยสารควบคู่กันไปด้วยเพื่อให้การเว้นระยะของผู้โดยสารระหว่างรอลงจากเครื่องบินเกิดประสิทธิภาพมากขึ้น เป็นต้น ข้อคำถามในลำดับต่อมาที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่วนใหญ่มีทัศนคติเห็นด้วย คือ ข้อคำถาม “การทำความสะอาดอุปกรณ์สาธิตเพื่อความปลอดภัย (safety demo kit) ก่อนทำการบินในเที่ยวบินถัดไป ทำให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินรู้สึกปลอดภัย” ซึ่งสามารถอนุมานได้ว่า ความสะอาดของอุปกรณ์ที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความจำเป็นต้องใช้ร่วมกันเป็นเรื่องสำคัญ และควรได้รับการเอาใจใส่ เนื่องจากสามารถสร้างความรู้สึกปลอดภัยจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาให้แก่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้ และความรู้สึกปลอดภัยในขณะที่ปฏิบัติการบินให้บริการนั้นส่งผลต่อระดับสุขภาวะจิตที่ดีของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้

5.5 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในอนาคต

จากข้อจำกัดในเรื่องการเก็บข้อมูลของงานวิจัยนี้ทั้งในด้านการเข้าถึงกลุ่มตัวอย่างโดยตรง และระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เนื่องจากการดำเนินการเก็บข้อมูลเกิดขึ้นในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาทำให้การเข้าถึงกลุ่มตัวอย่างเพื่อดำเนินการเก็บข้อมูลเป็นไปได้ยากกว่าในช่วงสถานการณ์ปกติ ดังนั้นหากมีการศึกษาในครั้งต่อไปในกลุ่มตัวอย่างเดิม ผู้ทำวิจัยจึงควรวางแผนในการเข้าถึงกลุ่มตัวอย่างให้รัดกุมมากขึ้น เพื่อให้สามารถเข้าดำเนินการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยตรงได้ เช่น การดำเนินการขออนุญาตสายการบินต้นสังกัดล่วงหน้า หรือหาแนวทางอื่น ๆ ที่จะสามารถเข้าถึงกลุ่มตัวอย่างได้โดยตรงเพื่อให้การเก็บข้อมูลมีประสิทธิภาพ และตรงกลุ่มเป้าหมายมากขึ้น ซึ่งการเตรียมตัวในขั้นตอนการเข้าถึงกลุ่มตัวอย่างที่ดีจะสามารถช่วยลดระยะเวลาที่จะใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลลงได้

นอกจากนี้ควรทำการศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อระดับสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา เช่น ความแตกต่างของวัฒนธรรม หรือทำการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้มาซึ่งผลการวิจัยเชิงลึก และมีมิติมากขึ้น นอกจากนี้ยังควรศึกษาต่อเนื่องถึงลงไปปัจจัยด้านอื่นที่งานวิจัยนี้ได้ทำการศึกษาไว้

เบื้องต้นแล้ว เช่น ศึกษาเชิงลึกในด้านการให้บริการบนอากาศยานในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาที่มีการเปลี่ยนแปลงไปในระยะทำการบินที่ 2 คือ ระยะการปฏิบัติการบินตามเส้นทาง เนื่องจากเป็นระยะทำการบินที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่วนใหญ่มีทัศนคติว่าเป็นระยะทำการบินที่มีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการที่ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมากที่สุด เป็นต้น หรือแม้แต่การศึกษาเชิงลึกในมิติใดมิติหนึ่งของสุขภาวะจิต เช่น สุขภาวะจิตในด้านสุขภาวะทางบวก (Sense of Positive Well-being) ซึ่งเป็นสุขภาวะจิตที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับแย่มากที่สุดในงานวิจัยนี้ โดยอาจทำการศึกษาว่าปัจจัยใดในมิตินี้ที่ทำให้มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับแย่มากที่สุด เป็นต้น นอกจากนี้สำหรับผู้สนใจศึกษาต่อยอดงานวิจัยนี้ยังสามารถนำกรอบแนวคิดงานวิจัยไปใช้ศึกษาในกลุ่มตัวอย่างอื่น ๆ ได้ เช่น พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนสูง พนักงานโรงแรม หรือกลุ่มตัวอย่างในอุตสาหกรรมบริการอื่น ๆ เป็นต้น และเนื่องจากวัตถุประสงค์ของงานวิจัยนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับสุขภาวะจิตของพนักงาน เพื่อนำไปหาแนวทางในการยกระดับการให้บริการพร้อมกับการยกระดับสุขภาวะจิตของพนักงานควบคู่กันไป ซึ่งจะสามารถนำไปปรับใช้ในธุรกิจบริการอื่น ๆ ได้ ทั้งนี้เมื่อทำการศึกษาจากปัจจัยที่แตกต่างกัน รวมถึงกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกัน อาจส่งผล หรือมีอิทธิพลต่อผลการศึกษาที่แตกต่างกันได้

บรรณานุกรม

- กรรณภัทร กันแก้ว. (2555). *ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารกับสายการบิน: กรณีศึกษาสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบในประเทศไทย*. สืบค้นจาก <http://ssruir.ssru.ac.th/bitstream/ssruir/668/1/046-55.pdf>.
- กฤษฎา เสกตระกูล. (2563). โลกหลังวิกฤติ Covid-19 (ตอนที่ 5). *วารสารสหวิทยาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 3(2), 209–220. สืบค้นจาก https://so04.tcithaijo.org/index.php/jmhs1_s/article/view/243253/165929.
- กิ่งแก้ว ทรัพย์พระวงศ์. (2555). สุขภาวะทางจิตของผู้สูงอายุไทย. *BU Academic Review*, 11(2), 99–110. สืบค้นจาก https://www.bu.ac.th/knowledgecenter/epaper/July_dec2012/pdf/ac09.pdf.
- กองเศรษฐกิจการบิน ฝ่ายส่งเสริมอุตสาหกรรมการบิน. (2563). *รายงานสถิติขนส่งทางอากาศไตรมาสที่ 1 – 2 ประจำปี พ.ศ. 2563*. สืบค้นจาก <https://www.caat.or.th/th/archives/52894>.
- ฉัตรศิริ ปิยะพิมลสิทธิ์. (2544). คำพิศปกติ (Outliner). *วารสาร มฉก.*, 8(15), 106-110. สืบค้นจาก <http://www.watpon.in.th/Elearning/stat20.htm>.
- ณัฐธิดา นาคบุตร และรัตพงษ์ สอนสุภาพ. (2560). สุขภาวะในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กรณีศึกษาสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย. *วารสารรังสิตบัณฑิตศึกษาในกลุ่มธุรกิจและสังคมศาสตร์*, 2(2), 152-166. สืบค้นจาก <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:TMLf1HbggMkJ:https://rsujournals.rsu.ac.th/index.php/jrgbs/article/download/320/223/+&cd=1&hl=th&ct=clnk&gl=th>.
- ณัฐพงศ์ ประกอบการดี. (2556). กลยุทธ์การให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำเพื่อให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขันในอุตสาหกรรมการบิน. *วารสารศรีนครินทรวิโรฒวิจัยและพัฒนา (สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)*, 5(9), 56–66. สืบค้นจาก <https://so04.tcithaijo.org/index.php/swurd/article/view/32290/27587>.
- ณเดศวานต์ ศรีสังข์. (2563). *ทางเลือก-ทางรอด “สายการบิน” ยุค COVID-19*. สืบค้นจาก <https://news.thaipbs.or.th/content/295197>.
- ดารวัฒน์ รักสัตย์. (2557). อิทธิพลของลักษณะทางพุทธที่มีต่อสุขภาวะจิตของวัยรุ่นที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาจิตเยาวชนแบบบูรณาการ ณ ยุวพุทธิกสมาคมแห่งประเทศไทยในพระบรมราชูปถัมภ์ โดยมีความเข้มแข็งในการมองโลกเป็นตัวแปรส่งผ่าน. สืบค้นจาก http://ir.swu.ac.th/jspui/bitstream/123456789/4514/2/Darawan_R.pdf.

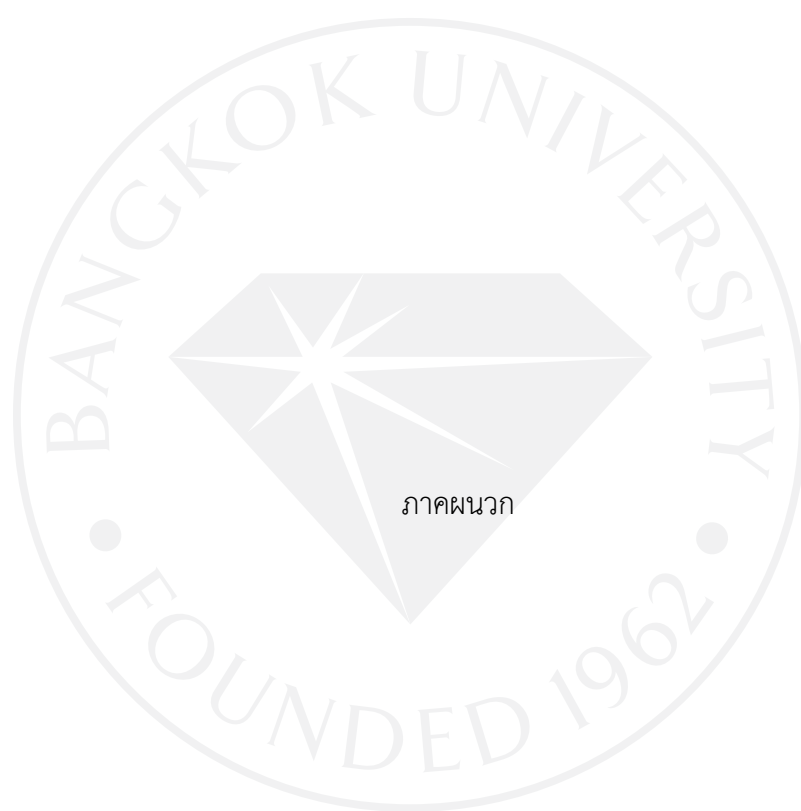
- ดลยา ไชยวงศ์. (2562). การจัดการองค์กร แบบสมัยใหม่หมายถึงอะไร มีอะไรบ้างที่ SME นั้นต้องรู้. สืบค้นจาก <https://www.moneywecan.com/organizing/>.
- ธีรณัย ศิริเลขอนันต์. (2552). การศึกษาวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในที่ทำงานและระดับความเครียดกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน. สืบค้นจาก <http://dspace.bu.ac.th/bitstream/123456789/389/>.
- นันทกานต์ สายปิ่น. (2555). การบริหารจัดการที่ส่งผลต่อความสำเร็จตามตัวชี้วัดคุ้มครองการปฏิบัติราชการของกรมส่งเสริมการปกครอง กรณีศึกษา เทศบาลตำบลแม่ทะ อำเภอแม่ทะจังหวัดลำปาง. สืบค้นจาก <http://it.nation.ac.th/research/ntu/files/5409009a.pdf>.
- นิคม โชติพันธ์ และศิริพงษ์ โสภาก. (2563). รายงานการศึกษาการสร้างจิตสำนึกด้านความปลอดภัยในการทำงานให้ครบวงจร. วารสารวิชาการสถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ (สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์), 6(1), 550-575. สืบค้นจาก <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/svittj/article/view/241205/165798>.
- ปรีชมน แสงมาน. (2555). การศึกษาสุขภาวะทางจิตของแกนนำผู้ติดเชื้อเฮชไอวี เขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ปรีทัศน์ คล่องดี และกาญจน์ระวี อนันต์อักษรกุล. (2558). การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานและความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงาน Generation Y ของบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร. วารสารบริหารธุรกิจครุศรีนครวิโรฒ, 6(2), 61-73. สืบค้นจาก <http://ejournals.swu.ac.th/index.php/MBASBJ/article/viewFile/6254/592590781/+&cd=1&hl=th&ct=clnk&gl=thCJ:https://so01.tcithaijo.org/index.php/journaldte/article/download/118324/>.
- ปวีตรา ทองมา และสุวิมา วิวัฒน์วานิช. (2560). ปัจจัยทำนายสุขภาวะของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยรัฐ. *Journal of Nursing Science Chulalongkorn University*, 29, 30-41. สืบค้นจาก <https://he01.tci-thaijo.org/index.php/CUNS/article/download/121481/92641/>.
- ปารย์กัญจน์ วิจิตรสงวน และซ็อส อักษรกิตต์. (2563). บทบาทภาวะผู้นำของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในการจัดการสถานการณ์ฉุกเฉินบนเครื่องบิน. *วารสารรัชต์ภาคย์*, 14(37), 293-303. สืบค้นจาก <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/RJPJ/article/download/243526/168690/>.
- ปิยะธิดา โสมะนันท์. (2546). การศึกษาการบริการของสายการบินกรุงเทพ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

- พรราวพรรณ ธารสิทธิ์พงษ์. (2563). Critical service recovery scheme during Covid-19 pandemic: An analysis from online text comments. *วารสาร The 2nd World Symposium on Software Engineering*, 258–261. สืบค้นจาก <https://dl.acm.org/doi/10.1145/3425329.3425371>.
- พลเลิศ พวงสอน และณภควรรต บัวทอง. (2560). สุขภาพจิตและกลไกทางจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินพาณิชย์แห่งหนึ่งในประเทศไทย. *เวชศาสตร์ร่วมสมัย*, 61(6), 799–813. สืบค้นจาก http://clmjournals.org/_fileupload/journal/53-5-10.pdf.
- วีรศักดิ์ ปัญญาพรวิทยา. (2563). การคำนวณขนาดตัวอย่างโดยใช้โปรแกรม G*Power สำหรับงานวิจัยที่มีการใช้สัตว์. สืบค้นจาก https://www.researchgate.net/profile/Veerasak-Punyapornwithhaya/publication/342976679_hnangsux_karkhanwnkhnadtawxyangdoychiporkaerm_Gpower_sahrabnganwicaythimikarchisatw/links/5f0ff110299bf1e548ba37ae/hnangsuxkarkhanwnkhnadtawxyangdoychiporkaerm-Gpower-sahrabnganwicaythimikarchisatw.pdf.
- สถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมการทำงาน (องค์การมหาชน). (2563). *New Normal*. สืบค้นจาก <http://www.tosh.or.th/covid-19/index.php/new-normal>.
- สิรารมย์ เตชะศรีอมรรตน์. (2564). โควิดทูป ‘สายการบิน-โรงแรม’ ติดตัวแดงระนาว ขาดทุนทะลุพันล้าน. สืบค้นจาก <https://workpointtoday.com/hotel-airline- q1-2021/>.
- สุภมาส อังศุโชติ, สมถวิบ วิจิตวรธรรณา และรัชนีกุล ภิญญโณภานุวัฒน์. (2552). สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์ เทคนิคโปรแกรม LISREL (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: เจริญดีมีนคองการพิมพ์.
- สมชาย วรภิจเกษมสกุล. (2554). ระเบียบวิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. สืบค้นจาก <https://www.gotoknow.org/posts/537047>.
- สมพร รุ่งเรืองกลกิจ. (2553). เพศภาวะกับสุขภาพจิต. *วารสารสมาคมจิตแพทย์แห่งประเทศไทย*, 55(1), 109–118. สืบค้นจาก <http://www.psychiatry.or.th/JOURNAL/55-1/11-Somporn.pdf>.
- สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย: CAAT. (2564). *ประกาศสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย เรื่อง แนวปฏิบัติในการให้บริการผู้โดยสารสำหรับเส้นทางการบินภายในประเทศ ในระหว่างสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) (ฉบับที่ 6)*. สืบค้นจาก <https://www.caat.or.th/th/archives/56924>.

- สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2563). Covid-19 กับผลกระทบต่อการท่องเที่ยวไทย. *Tourism Economic Review: รายงานสภาวะเศรษฐกิจการท่องเที่ยว*, 1(4), 6-65. สืบค้นจาก <https://www.mots.go.th/download/TourismEconomicReport/41TourismEconomicV ol4.pdf>.
- อนิตา เครือประยงค์. (2560). *คุณภาพการนอนหลับ ความเหนื่อยล้า ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัท การบินไทยจำกัด (มหาชน)*. สืบค้นจาก <http://libdoc.dpu.ac.th/thesis/Anita.Kru.pdf>.
- อภิพงษ์ บุญเก่า. (2562). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน. *วารสารวิชาการสถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก*, 1(1), 31-40. สืบค้นจาก <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:MUptgQoh4o0J:https://so05.tci-thaijo.org/index.php/pacific/article/download/196629/136713/+&cd=1&hl=th&ct=clnk&gl=th>.
- Bradburn, N. M. (1966). *The structure of psychological well-being*. Chicago: Aldine.
- Campbell, A. (1976). Subjective measures of well-being. *American psychologist*, 31(2), 117-124.
- Cummins, R. A. (1996). The domain of life satisfaction: An attempt to order chaos. *Social indicator research*, 38(3), 303-328.
- Dupuy, H. J. (1977). The general well-being schedule. In Mcdowell, & Clair Newell (Eds.), *Measuring health: A guide to rating scales and questionnaires*. New York: Oxford University Press.
- Dupuy, H. J. (1984). *The psychological general well-Being (PGWB) index: Assessment of quality of life in clinical trials of cardiovascular therapies*. New York: Le Jacq.
- Feng, M. C., & Jeng, Y. K. (2005). Analysis airline service improvement strategy through importance and performance analysis. *Journal of the Eastern Asia Society for transportation studies*, 6, 782-797. Retrieved from https://www.jstage.jst.go.jp/article/easts/6/0/6_0_782/_article.

- Future Travel Experience. (2020). *5 inflight trends resulting from Covid-19 that can optimize the onboard experience, reduce costs and empower crew*. Retrieved from <https://www.futuretravelexperience.com/2020/11/5-inflight-trends-resulting-from-covid-19-that-can-optimise-the-onboard-experience-reduce-costs-and-empower-crew/>.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate data analysis* (7th ed.). New York: Pearson.
- ICAO. (2021). *Minimum cabin crew requirements*. Retrieved from <https://www.icao.int/safety/airnavigation/OPS/CabinSafety/Pages/Minimum-Cabin-Crew-Requirements.aspx>.
- Icelandair. (2563). *เดินทางด้วยเครื่องบินช่วงการระบาดของโควิด-19 อย่างไรให้ปลอดภัย*. สืบค้นจาก <https://www.buynoww.com/post/safe-travels-with-icelandair>.
- Jagruti W., Advyata N., & Eashwarya N. (2020). Are we really in the same boat? Emotional epidemiology of Covid-19 and psychological and social variables affecting well-being. *The International Journal of Indian Psychology*, 8 (4), 1, 366–1,378. Retrieved from [https://www.researchgate.net/profile/Jagruti-Wandrekar/publication/346937390_Are_we_really_all_in_the_same_boat_Emotional_epidemiology_of_Covid_19_and_psychological_and_social_variables_affecting_well-being/links/5ff75f22a6fdccdb83b43c0/Are-we-really-all-in-t he-same-boat-Emotional-epidemiology-of-Covid-19-and-psychological-and-social-variables-affecting-well-being.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Jagruti-Wandrekar/publication/346937390_Are_we_really_all_in_the_same_boat_Emotional_epidemiology_of_Covid_19_and_psychological_and_social_variables_affecting_well-being/links/5ff75f22a6fdccdb83b43c0/Are-we-really-all-in-the-same-boat-Emotional-epidemiology-of-Covid-19-and-psychological-and-social-variables-affecting-well-being.pdf).
- Kline, R. B. (2005). *Principles and practice of structural equation modeling* (2nd ed.). New York: Guilford.
- Lawton, M. P. (1983). Environmental and other determinants of well-being in older people. *The Gerontologist*, 4(23), 349–357. Retrieved from <https://doi.org/10.1093/geront/23.4.349>.
- Lufthansa. (2021). *Simplified onboard service*. Retrieved from <https://www.lufthansa.com/ge/en/current-onboard-services>.
- McDowell, I. (2006). *Measuring health: A guide to rating scales and questionnaires*. (3rd ed.). New York: Oxford University Press.

- Okabe, N. (2016). Creating a customer Loyalty by cabin crew A study of the relation between emotional labor and job performance. *World conference on transportation research – WTCR 2016 Shanghai*, 25, 149 – 164. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/317425658_Creating_of_customer_loyalty_by_cabin_crew_A_study_of_the_relation_between_emotional_labor_and_job_performance.
- Rahul, S. (2020). *Blue skies or dark clouds for pilots and flight attendants? Loyalty, self-loyalty, commitment and motivation in the flight industry* (magister-level thesis). Karlstad Business School. Karlstad university. Retrieved from <http://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:1464610/FULLTEXT01.pdf>.
- Ryff, C. (1989). Happiness is everything, or is it? Explorations on the meaning of psychological well-being. *Journal of Personality and Social Psychology*, 57, 1069–1081. Retrieved from <https://psycnet.apa.org/doiLanding?doi=10.1037%2F0022-3514.57.6.1069>.
- Ryff, C., & Keyes, C. (1995). The structure of psychological well-being revisited. *Journal of Personality and Social Psychology*, 69, 719–727. Retrieved from <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.407.1311&rep=rep1&type=pdf>.
- University of Southern California (USC) และ PwC. (2563). 4 หลักการบริหารสุขภาวะพนักงานในฐานะทรัพยากรขององค์กร. สืบค้นจาก <https://www.brightsidepeople.com/3827-2/>.
- Zulkarnain, A., & Kharissa, P. A. (2013). *Analysis of psychological well-being and turnover intentions of hotel employees: An empirical study*. Department of industrial and organizational psychology. Faculty of psychology, University of Sumatera Utara. Retrieved from <http://www.ijias.issr-journals.org/abstract.php?article=IJIAS-13-114-02>.



แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำ
ในยุคควิถีกับการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการบนอากาศยาน

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต โดยมี
วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่
ปฏิบัติงานให้กับสายการบินต้นทุนต่ำในยุคควิถี โดยแบบสอบถามประกอบด้วย 6 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามคัดกรอง

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับประชากรศาสตร์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
สายการบินต้นทุนต่ำ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีต่อการ
เปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการบนอากาศยานในสถานการณ์การแพร่
ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้สภาพแวดล้อมการทำงานด้านกายภาพใน
สถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหารจัดการองค์กรในสถานการณ์การแพร่
ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา

ส่วนที่ 6 แบบสอบถามเกี่ยวกับสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเมื่อ
ปฏิบัติงานในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา

ทางผู้วิจัยใคร่ขอความร่วมมือจากผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านในการตอบคำถามให้ครบถ้วน
ทุกข้อ และตอบให้ตรงกับความคิดเห็นที่แท้จริงของท่าน โดยข้อมูลที่ได้จากท่านจะถูกเก็บเป็น
ความลับ และจะไม่ถูกนำไปเผยแพร่หากไม่ได้รับการยินยอมจากผู้ตอบแบบสอบถาม นอกจากนี้การ
นำเสนอข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจะเป็นการนำเสนอในภาพรวมเท่านั้น

ส่วนที่ 1 คำถามคัดกรอง

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุด

1. สายการบินต้นสังกัด

- 1) สายการบินนกแอร์ 2) สายการบินไทยแอร์เอเชีย
 3) สายการบินไทยไลอ้อนแอร์ 4) สายการบินไทยเวียดเจ็ทแอร์

2. ท่านเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ยังคงปฏิบัติงานหรือเคยปฏิบัติงานในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา

- 1) ใช่ 2) ไม่ใช่ (จบแบบสอบถาม)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามด้านประชากรศาสตร์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำของประเทศไทย

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุด

1. เพศ

- 1) ชาย 2) หญิง

2. อายุ ปี

3. ประสบการณ์การทำงาน

- 1) 1 - 2 ปี 2) 2 - 3 ปี
 3) มากกว่า 3 ปี

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงรูปแบบ การให้บริการบนอากาศยานในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว

	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย (4)	ไม่แน่ใจ (3)	ไม่เห็นด้วย (2)	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)
ทัศนคติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการบนอากาศยานในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา					
ระยะที่ 1 การเตรียมตัวก่อนปฏิบัติการบิน (Pre-flight Check Stage)					
1. การเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการขณะการเตรียมตัวก่อนปฏิบัติการบิน โดยรวมมีความเหมาะสมและสามารถเอื้อประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้					
2. การปฏิบัติงานในขั้นตอนการเตรียมตัวก่อนปฏิบัติการบิน (Pre-flight Check) มีความยุ่งยากขึ้นกว่าเดิมเนื่องจากต้องคำนึงถึงเรื่องสุขอนามัย					
3. การให้บริการเจลแอลกอฮอล์ล้างมือแก่ผู้โดยสารขณะผู้โดยสารเดินเข้าเครื่องบินสามารถสร้างความรู้สึกปลอดภัยให้แก่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้					
4. พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินไม่สามารถมีปฏิสัมพันธ์ใกล้ชิดกับผู้โดยสารในระหว่างการนำผู้โดยสารเดินเข้าเครื่องบินได้เหมือนก่อนเกิดการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา*					
5. การสวมหน้ากากอนามัยของผู้โดยสารขณะเดินเข้าเครื่องบินทำให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเกิดความยุ่งยากในการยืนยันตัวตนผู้โดยสาร					

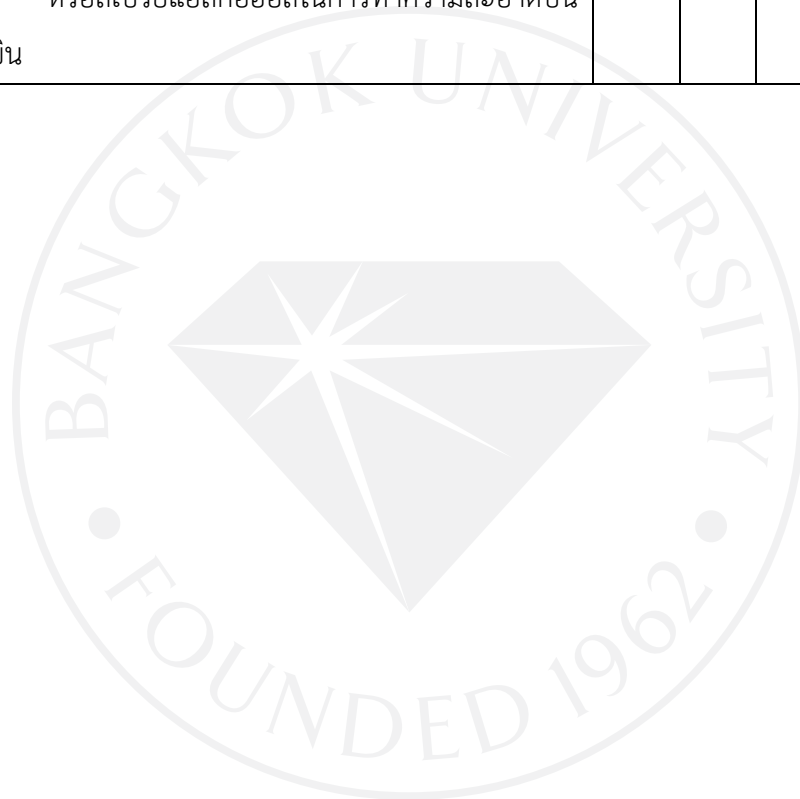
	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย (4)	ไม่แน่ใจ (3)	ไม่เห็นด้วย (2)	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)
ทัศนคติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการบนอากาศยานในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา					
ระยะที่ 2 การปฏิบัติการบินตามเส้นทาง (En-route Stage)					
6. การให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ลดลง ในขณะที่ปฏิบัติการบินตามเส้นทางบิน เช่น การงดการให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม สามารถช่วยลดความเสี่ยงในการติดเชื้อโรคได้					
7. การเผื่อระวังการถอดหน้ากากอนามัยของผู้โดยสารในระหว่างการเดินทางทำให้การให้บริการดูแลความเรียบร้อยภายในห้องโดยสารมีความยุ่งยาก					
8. การจัดการเรื่องการเว้นระยะห่างของผู้โดยสารที่ต่อคิวรอแถวเข้าใช้บริการห้องน้ำเป็นเรื่องที่จัดการได้ยาก					
ระยะที่ 3 หลังการนำเครื่องบินร่อนลงจอด (Landing Stage)					
9. การจัดการการลุกจากที่นั่งและเว้นระยะห่างของผู้โดยสารขณะรอออกจากเครื่องบินเป็นเรื่องที่จัดการได้ยาก					
10. การมีขั้นตอนการทำความสะอาดอุปกรณ์ให้บริการที่เพิ่มขึ้นหลังจากการให้บริการเที่ยวบิน เช่น การทำความสะอาดที่พนักแขน ที่เปิดเก็บสัมภาระเหนือศีรษะ เป็นต้น ทำให้เกิดการเพิ่มภาระงานแก่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน					
11. การทำความสะอาดอุปกรณ์สาธิตเพื่อความปลอดภัย (safety demo kit) ก่อนทำการบินในเที่ยวบินถัดไป ทำให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินรู้สึกปลอดภัย					

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้สภาพแวดล้อมการทำงานด้านกายภาพในสถานการณการ
แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว

เกี่ยวกับการรับรู้สภาพแวดล้อมการทำงานด้านกายภาพ ในสถานการณการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา	ระดับการรับรู้				
	จริง มาก ที่ สุด (5)	จริง มาก (4)	จริง (3)	จริง น้อย (2)	จริง น้อย ที่ สุด (1)
1. มีคู่มือที่ได้รับการปรับปรุงให้สอดคล้องกับสถานการณการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาให้แก่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้ศึกษาก่อนการปฏิบัติงานจริง					
2. มีการประชุมชี้แจงเกี่ยวกับนโยบายและมาตรการการปฏิบัติงานในสถานการณการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาให้กับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทราบ					
3. พื้นที่ภายในห้องโดยสารและพื้นที่พักของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความสะอาดทำให้เกิดความรู้สึกปลอดภัยจากเชื้อไวรัสโคโรนา					
4. พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้รับการจัดสรรชุด PPE ใหม่ในแต่ละเที่ยวบินอย่างเพียงพอ เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาจากสายการบินต้นสังกัด					
5. พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้รับการจัดสรรหน้ากากอนามัยและกระบังป้องกันใบหน้า (Face Shield) ใหม่ในแต่ละเที่ยวบินอย่างเพียงพอ เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาจากสายการบินต้นสังกัด					
6. พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้รับการจัดสรรถุงมือเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาจากสายการบินต้นสังกัด					

เกี่ยวกับการรับรู้สภาพแวดล้อมการทำงานด้านกายภาพ ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา	ระดับการรับรู้				
	จริง มาก ที่ สุด (5)	จริง มาก (4)	จริง (3)	จริง น้อย (2)	จริง น้อย ที่ สุด (1)
7. มีการจัดสรรวัสดุทำความสะอาดอย่างเพียงพอ เช่น น้ำยา ฆ่าเชื้อ หรือสเปรย์แอลกอฮอล์ในการทำความสะอาดบน เครื่องบิน					



ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหารจัดการองค์กรในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อ

ไวรัสโคโรนา

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว

การบริหารจัดการองค์กรในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย (4)	ไม่แน่ใจ (3)	ไม่เห็นด้วย (2)	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)
1. มีการจัดอบรมเกี่ยวกับมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาให้แก่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอย่างสม่ำเสมอ					
2. นโยบายและระเบียบปฏิบัติในการอนุญาตให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสามารถสวมเครื่องป้องกันส่วนบุคคลได้ตามความเหมาะสมในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา ทำให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินรู้สึกปลอดภัยในขณะการปฏิบัติหน้าที่					
3. นโยบายและระเบียบปฏิบัติในเรื่องของการทำความสะอาดห้องโดยสารทุกครั้งหลังการปฏิบัติการบินในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาสามารถทำให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินรู้สึกปลอดภัยในขณะการปฏิบัติหน้าที่ในเที่ยวบินเที่ยวต่อไปได้					
4. มีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาเป็นระยะ เช่น การประชุมหลังปฏิบัติการบิน (Debriefing) หรือการขึ้นประเมินการปฏิบัติงานจริงจากหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เป็นต้น					

การบริหารจัดการองค์กรในสถานการณ์การแพร่ระบาดของ ของเชื้อไวรัสโคโรนา	ระดับความคิดเห็น				
	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง (5)	เห็น ด้วย (4)	ไม่ แน่ ใจ (3)	ไม่ เห็น ด้วย (2)	ไม่ เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง (1)
5. มีการนำผลการประเมินไปใช้ปรับปรุงกระบวนการทำงาน และวางแผนการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา เช่น การ ปรับแนวทางปฏิบัติงานตามข้อเสนอแนะที่ได้รับจากพนักงาน ต้อนรับบนเครื่องบิน เป็นต้น					

ส่วนที่ 6 แบบสอบถามเกี่ยวกับสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว

สุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	
ด้านความวิตกกังวล (Anxiety)	
1. ท่านถูกรบกวนด้วยความรู้สึกกระวนกระวายใจ หรือจาก “อาการทางประสาท” ในช่วงระยะเวลา 1 เดือนที่ผ่านมา	
(0) มากที่สุด – จนทำให้ทำงานไม่ได้	
(1) มาก – จนทำให้ไม่มีสมาธิ	
(2) ปานกลาง – จนทำให้รู้สึกถูกรบกวนจิตใจมาก	
(3) มีบ้าง – จนทำให้รู้สึกรำคาญใจเป็นบางครั้ง	
(4) น้อย	
(5) ไม่มีเลย	
2. ท่านรู้สึกมีภาวะเครียดในช่วงระยะเวลา 1 เดือนที่ผ่านมา	
(0) มากที่สุด – มีภาวะตึงเครียดตลอดเวลา	
(1) มาก – มีภาวะตึงเครียดเกือบตลอดเวลา	
(2) ปานกลาง - มีภาวะตึงเครียดเกือบตลอดเวลาแต่ไม่รู้สึกถูกรบกวนมากนัก	
(3) มีบ้าง – มีภาวะตึงเครียดบ้างบางครั้ง	
(4) น้อย – มีภาวะตึงเครียดค่อนข้างน้อย	
(5) ไม่มีเลย	
3. ท่านรู้สึกกังวลใจ หรือผิดหวังในช่วงระยะ 1 เดือนที่ผ่านมา	
(0) มากที่สุด – ทำให้รู้สึกป่วย	
(1) มาก – ทำให้ไม่มีสมาธิทำงาน	
(2) ปานกลาง – ทำให้เกิดการรบกวนจิตใจ	
(3) มีบ้าง – ทำให้รำคาญ	
(4) น้อย	
(5) ไม่มีเลย	

ด้านความวิตกกังวล (Anxiety)	
4. ท่านรู้สึกผ่อนคลาย สบายตัว หรือเครียดมากในช่วงระยะเวลา 1 เดือนที่ผ่านมา	
(0) รู้สึกเครียดมากตลอดเวลา	
(1) รู้สึกเครียดเกือบตลอดเวลา	
(2) รู้สึกเครียดปานกลางแต่ก็รู้สึกผ่อนคลายด้วยในบางครั้ง	
(3) รู้สึกผ่อนคลายปานกลางแต่ก็รู้สึกเครียดด้วยในบางครั้ง	
(4) รู้สึกผ่อนคลายและสบายตัวเกือบตลอดเวลา	
(5) รู้สึกผ่อนคลายและสบายตัวตลอดเวลา	
5. ท่านรู้สึกว่าตนเองอยู่ภายใต้ความรู้สึกเครียด หรือความรู้สึกกดดันในช่วงระยะเวลา 1 เดือนที่ผ่านมา	
(0) ใช่ - ตลอดเวลาจนรู้สึกแทบทนไม่ได้	
(1) ใช่ - ค่อนข้างกดดัน	
(2) ใช่ - มีบ้างและมากกว่าปกติ	
(3) ใช่ - มีบ้างแต่เป็นปกติ	
(4) ใช่ - น้อย	
(5) ไม่มีเลย	
ด้านภาวะซึมเศร้า (Depressed Mood)	
6. ท่านรู้สึกหดหู่ในตลอดช่วงระยะเวลา 1 เดือนที่ผ่านมา	
(0) ใช่ - จนรู้สึกไม่อยากใช้ชีวิตต่อไป	
(1) ใช่ - จนทำให้ไม่รู้สึกสนใจอะไรเลย	
(2) ใช่ - รู้สึกหดหู่เป็นอย่างมากเกือบทุกวัน	
(3) ใช่ - รู้สึกหดหู่ปานกลางค่อนข้างบ่อย	
(4) ใช่ - รู้สึกหดหู่เล็กน้อยเป็นบางครั้ง	
(5) ไม่รู้สึกหดหู่เลย	

ด้านภาวะซึมเศร้า (Depressed Mood)	
7. ท่านรู้สึกท้อแท้และเศร้าหมองในตลอดช่วงระยะเวลา 1 เดือนที่ผ่านมา	
(0) รู้สึกตลอดเวลา	
(1) รู้สึกเกือบตลอดเวลา	
(2) รู้สึกพอประมาณ	
(3) รู้สึกบ้างบางครั้ง	
(4) รู้สึกน้อยมาก	
(5) ไม่เคยเลย	
8. ท่านรู้สึกเศร้า สิ้นหวังและรู้สึกว่าปัญหาหนักกว่าที่ท่านจะรับไหวในช่วงตลอดระยะเวลา 1 เดือนที่ผ่านมา	
(0) รู้สึกมากที่สุด - จนรู้สึกป่วย	
(1) รู้สึกมาก - จนรู้สึกอยากยอมแพ้	
(2) รู้สึกค่อนข้างมาก - จนรู้สึกไม่มีจุดหมายในการใช้ชีวิต	
(3) รู้สึกปานกลาง - แต่มากพอที่จะรบกวนจิตใจ	
(4) รู้สึกน้อย	
(5) ไม่รู้สึกเลย	
ด้านสุขภาวะทางบวก (Sense of Positive Well-being)	
9. โดยทั่วไปท่านมีความรู้สึกอย่างไรในช่วงตลอดระยะเวลา 1 เดือนที่ผ่านมา	
(0) รู้สึกหดหู่ใจมากที่สุด	
(1) รู้สึกหดหู่ใจเป็นส่วนใหญ่	
(2) รู้สึกหดหู่ใจและมีความสุขใจเท่า ๆ กัน	
(3) รู้สึกมีความสุขใจเป็นส่วนใหญ่	
(4) รู้สึกมีความสุขใจมาก	
(5) รู้สึกมีความสุขใจอย่างที่สุด	

ด้านสุขภาวะทางบวก (Sense of Positive Well-being)	
10. ท่านรู้สึกมีความสุข พึงพอใจกับชีวิตส่วนตัวของท่านในช่วงตลอดระยะเวลา 1 เดือนที่ผ่านมา	
(0) รู้สึกไม่มีความสุขและไม่พึงพอใจเลย	
(1) รู้สึกไม่มีความสุขและไม่พึงพอใจพอสมควร	
(2) รู้สึกไม่มีความสุขและมีความสุขเท่า ๆ กัน	
(3) รู้สึกมีความสุขและพึงพอใจพอสมควร	
(4) รู้สึกมีความสุขและพึงพอใจมาก	
(5) รู้สึกมีความสุขและพึงพอใจมากที่สุด	
11. ชีวิตประจำวันของท่านเต็มไปด้วยสิ่งที่น่าสนใจตลอดช่วงระยะเวลา 1 เดือนที่ผ่านมา	
(0) ไม่เลย	
(1) มีบ้างเล็กน้อย	
(2) มีบ้างปานกลาง	
(3) มีค่อนข้างมาก	
(4) มีเป็นส่วนใหญ่	
(5) มีตลอดเวลา	
12. ท่านรู้สึกสดใส ร่าเริงเบิกบานใจในช่วงระยะเวลา 1 เดือนที่ผ่านมา	
(0) ไม่รู้สึกเลยแม้แต่นิดเดียว	
(1) รู้สึกน้อยมาก ๆ	
(2) รู้สึกบ้าง	
(3) รู้สึกค่อนข้างบ่อย	
(4) รู้สึกเกือบจะตลอดเวลา	
(5) รู้สึกตลอดเวลา	

ด้านการควบคุมตนเอง (Self-control)	
13. ท่านสามารถควบคุมพฤติกรรม ความคิด อารมณ์และความรู้สึกของท่านได้เป็นอย่างดีตลอดช่วงระยะเวลา 1 เดือนที่ผ่านมา	
(0) ควบคุมไม่ได้และรู้สึกว่าถูกรบกวนอย่างมาก	
(1) ควบคุมไม่ได้และรู้สึกว่าถูกรบกวน	
(2) ควบคุมได้ไม่ค่อยดี	
(3) ควบคุมได้ปานกลาง	
(4) ควบคุมได้ดี	
(5) ควบคุมได้ดีมาก	
14. ท่านมีอารมณ์ที่มั่นคงและมั่นใจในตัวเองตลอดช่วงระยะเวลา 1 เดือนที่ผ่านมา	
(0) ไม่รู้สึกเลยแม้แต่นิดเดียว	
(1) รู้สึกน้อยมาก ๆ	
(2) รู้สึกบ้าง	
(3) รู้สึกค่อนข้างบ่อย	
(4) รู้สึกเกือบจะตลอดเวลา	
(5) รู้สึกตลอดเวลา	
15. ท่านเคยรู้สึกว่าท่านมีอาการหลงลืม หรือสูญเสียการควบคุมทั้งทางด้านการแสดงออก การพูด ความคิด และความรู้สึกในช่วงระยะเวลา 1 เดือนที่ผ่านมา	
(0) เคยรู้สึกบ่อยมาก ๆ และทำให้เกิดความกังวลมาก ๆ	
(1) เคยเป็นบางครั้งและทำให้เกิดความกังวลมาก	
(2) เคยเป็นบางครั้งและทำให้เกิดความกังวลเล็กน้อย	
(3) เคยเป็นบางครั้งแต่ไม่มากจนทำให้เกิดความกังวล	
(4) เคยน้อยมาก ๆ	
(5) ไม่เคยเลย	

ด้านความมีชีวิตชีวา (Vitality)	
16. ท่านมีพลัง มีความกระตือรือร้น หรือมีชีวิตชีวามากแค่ไหนในช่วงระยะเวลา 1 เดือนที่ผ่านมา	
(0) ไม่มีพลังหรือความกระตือรือร้นเลย - รู้สึกเหนื่อยและหมดแรง	
(1) มีพลังหรือความกระตือรือร้นน้อยเกือบตลอดเวลา	
(2) มีพลังหรือความกระตือรือร้นค่อนข้างน้อย	
(3) มีพลังปานกลาง	
(4) มีพลังเกือบตลอดเวลา	
(5) เต็มไปด้วยพลังและความกระตือรือร้น	
17. ท่านตื่นมาด้วยความรู้สึกสดชื่นและได้รับการพักผ่อนที่เพียงพอตลอดช่วงระยะเวลา 1 เดือนที่ผ่านมา	
(0) ไม่รู้สึกเลยแม้แต่นิดเดียว	
(1) รู้สึกน้อยมาก ๆ	
(2) รู้สึกบ้าง	
(3) รู้สึกค่อนข้างบ่อย	
(4) รู้สึกเกือบจะตลอดเวลา	
(5) รู้สึกตลอดเวลา	
18. ท่านรู้สึกกระฉับกระเฉงหรือรู้สึกเฉื่อยชาตลอดช่วงระยะเวลา 1 เดือนที่ผ่านมา	
(0) รู้สึกเฉื่อยชามากทุกวัน - จนท่านรู้สึกว่าไม่อยากทำอะไรเลย	
(1) รู้สึกเฉื่อยชาเป็นส่วนใหญ่ - ไม่รู้สึกกระฉับกระเฉงเลย	
(2) รู้สึกเฉื่อยชاپานกลาง - แทบจะไม่รู้สึกกระฉับกระเฉงเลย	
(3) รู้สึกกระฉับกระเฉงปานกลาง - แทบจะไม่รู้สึกเฉื่อยชาเลย	
(4) รู้สึกกระฉับกระเฉงเป็นส่วนใหญ่ - ไม่รู้สึกเฉื่อยชาเลย	
(5) รู้สึกกระฉับกระเฉงมากทุกวัน	

ด้านความมีชีวิตชีวา (Vitality)	
19. ท่านรู้สึกเหนื่อยมาก หรือหมดเรี่ยวแรงในช่วงตลอดระยะเวลา 1 เดือนที่ผ่านมา	
(0) รู้สึกตลอดเวลา	
(1) รู้สึกเกือบจะตลอดเวลา	
(2) รู้สึกค่อนข้างบ่อย	
(3) รู้สึกบ้าง	
(4) รู้สึกน้อยมาก ๆ	
(5) ไม่รู้สึกเลยแม้แต่นิดเดียว	
ด้านภาวะสุขภาพทั่วไป (General Health)	
20. ท่านถูกรบกวนจากอาการเจ็บป่วยด้วยโรคภัยไข้เจ็บ หรือ อาการผิดปกติของร่างกายบ่อยแค่ไหนในตลอดช่วงระยะเวลา 1 เดือนที่ผ่านมา	
(0) ทุกวัน	
(1) เกือบทุกวัน	
(2) ประมาณ 15 วันจาก 30 วัน	
(3) บางครั้ง	
(4) ค่อนข้างน้อย	
(5) ไม่เลย	
21. ท่านรู้สึกแข็งแรงพอที่จะทำกิจกรรมที่ตนเองชอบในตลอดช่วงระยะเวลา 1 เดือนที่ผ่านมา	
(0) ไม่ - ท่านไม่รู้สึกแข็งแรงมากพอ ท่านจึงต้องการให้มีคนมาดูแลท่านในการทำกิจกรรมทุกอย่างแม้แต่กิจกรรมในชีวิตประจำวัน	
(1) ไม่ - ท่านไม่รู้สึกแข็งแรงมากพอ ท่านจึงต้องการให้มีคนมาดูแลท่าน	
(2) เล็กน้อย - ท่านรู้สึกแข็งแรงเล็กน้อยในระดับที่สามารถดูแลตัวเองได้	
(3) ปานกลาง - ท่านรู้สึกว่าท่านแข็งแรงปานกลางและมีปัญหาสุขภาพที่ทำให้ไม่สามารถทำกิจกรรมบางกิจกรรมได้	
(4) ใ้ - ท่านรู้สึกแข็งแรงพอที่จะทำกิจกรรมที่ตนเองชอบได้เกือบตลอดเวลา	
(5) ใ้ - ท่านรู้สึกแข็งแรงพอที่จะทำกิจกรรมที่ตนเองชอบได้ตลอดเวลา	

ด้านภาวะสุขภาพทั่วไป (General Health)	
22. ท่านมีความกังวลในเรื่องสุขภาพของท่านในช่วงตลอดระยะเวลา 1 เดือนที่ผ่านมา	
(0) กังวลมากที่สุด	
(1) กังวลค่อนข้างมาก	
(2) กังวลปานกลาง	
(3) กังวลค่อนข้างน้อย	
(4) กังวลน้อย	
(5) ไม่เคยกังวลเลย	

ผู้ทำวิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างยิ่งที่ได้สละเวลาในการให้ความร่วมมือในการทำแบบสอบถามในครั้งนี้



